

Министерство образования и науки Российской Федерации
ФГБОУ ВО «Уральский государственный педагогический университет»
Институт физики, технологии и экономики
Кафедра технологии и экономики

**РАЗРАБОТКА МЕТОДИКИ АНАЛИЗА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ
СТУДЕНТОВ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ УСЛУГОЙ НА ОСНОВЕ
СТАНДАРТИЗАЦИИ ПЕДАГОГИЧЕСКОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

Выпускная квалификационная работа
(магистерская диссертация)

Квалификационная работа
допущена к защите
Зав. кафедрой:
д.ф-м.н., профессор
_____ О.А. Чикова
подпись
«____» _____ 20__ г.

Исполнитель:
Попко Богдан Андреевич,
студент МЭО-1501 группы

подпись

Руководитель ОПОП:
к.п.н., профессор
_____ Г.Г. Корзникова
подпись

Научный руководитель:
Гриценко Галина Александровна,
к.п.н., доцент

подпись

Екатеринбург 2017

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ.....	3
Глава 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА КАТЕГОРИИ «КАЧЕСТВО ОБРАЗОВАНИЯ» В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ.....	9
1.1. Образовательная услуга как ключевой элемент рынка сферы образования.....	9
1.2. Качество образования как социально-экономическая категория..	16
1.3. Удовлетворенность потребителей как индикатор эффективности организации.....	25
1.4. Управление качеством образования в образовательной организации высшего образования.....	29
Глава 2. ВОВЛЕЧЕНИЕ ОБУЧАЮЩИХСЯ В ПРОЦЕСС АНАЛИЗА УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ УСЛУГОЙ.....	33
2.1. Условия привлечения обучающихся к управлению образовательной организацией	33
2.2. Механизм вовлечения обучающихся в процесс оценки качества образования	36
Глава 3. СТАНДАРТИЗАЦИЯ ПЕДАГОГИЧЕСКОГО ОБРАЗОВАНИЯ.....	40
3.1. «Стандарт качества педагогического образования. Требования студентов» как нормативно-правовой механизм влияния обучающихся на качество образования.....	40
3.2. Реализация «Стандарта качества педагогического образования. Требования студентов».....	51
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	59
СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ.....	61
ПРИЛОЖЕНИЯ.....	67
Приложение 1. Положение о Совете обучающихся по качеству образования ФГБОУ ВО «УрГПУ».....	67

Приложение 2. Результаты анкетирования «Удовлетворенность выполнением «Стандарта качества педагогического образования. Требования студентов».....	76
---	----

ВВЕДЕНИЕ

В Федеральной целевой программе развития образования на 2016 – 2020 годы, утвержденной Постановлением Правительства РФ от 23 мая 2015 г. № 497 отражена политика государства, которая направлена на улучшение и развитие системы образования в Российской Федерации, формирование условий, которые бы обеспечили высокое качество образования в соответствии с быстроизменяющимися запросами народа России и амбициозными задачами развития нашей экономической и социальной политики и общества [3].

Одной из главных задач Федеральной целевой программы является создание необходимого комплекса оценки образовательных результатов и качества образования [3]. Реализация такой задачи требует непосредственного участия главного участника образовательных отношений – студента, требования которого к образовательным услугам до настоящего времени нигде не признаны официально.

Проблемы качества образования в Российской Федерации обсудили на Совете ректоров в октябре 2014 года. Президент РФ В.В. Путин заявил, что «наша высшая школа должна быть сильной, давать по-настоящему современное, достойное образование...», для этого «нужна большая открытость, понятные механизмы и пути внедрения эффективных механизмов оценки качества обучения».

В Федеральном законе от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» дается определение основному понятию «качество образования» - это комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающегося, выражающая степень их соответствия федеральным государственным образовательным стандартам, образовательным стандартам, федеральным государственным требованиям и (или) потребностям физического или юридического лица, в интересах

которого осуществляется образовательная деятельность, в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы» [4, с. 6].

Согласно п. 5.2. Национального стандарта РФ ГОСТ ИСО 9001-2011 «Система менеджмента качества», высшее руководство должно обеспечивать определение и выполнение требований потребителей для повышения их удовлетворенности [5]. Поручение Президента РФ В.В. Путина от 22 мая 2014 г. № 1148 п. 2 предполагает создание внутренних систем оценки деятельности научно-педагогических работников и удовлетворенности студентов условиями и результатами обучения для последующего возможного учета результатов этой оценки в системе показателей эффективности деятельности образовательных организаций высшего образования [2].

Понятие качество было сформировано Аристотелем еще в IV веке до н.э., когда он приравнивал «качество» к количественным показателям. Гегель и Энгельс же наоборот, вывели закон из количества в качество.

Качеством педагогического образования на постсоветском пространстве занимались С.Е. Шишова и В.А. Кальней. Они рассматривали его как социальную категорию, определяющую состояние, результативность процесса образования в обществе.

Теоретико-методологической основой данного исследования явились философские, социально-психологические и педагогические труды отечественных и зарубежных авторов, Федеральный закон «Об образовании в Российской Федерации». Исследовательская работа позволила получить основные результаты исследовательской деятельности – провести анализ требований участников образовательных отношений, которые предъявляются к качеству образования в РФ, определить нормативно-правовые основания для предъявления таких требований к образовательным организациям высшего образования, разработать методику выявления удовлетворенности качеством педагогического образования.

Главный субъект образовательного процесса – студент, который по федеральному законодательству имеет право управлять образовательной организацией, предъявлять требования к качеству получаемого образования,

но, как оказалось, не обладает механизмами для этого, а следовательно не существует легитимного механизма измерения степени его удовлетворенности образовательной услугой и качеством образования.

Таким образом, проведенное нами теоретико-практическое исследование позволило выявить проблему, требующую решения. Это определило *тему* выпускной квалификационной работы «Разработка методики анализа удовлетворенности студентов образовательной услугой на основе стандартизации педагогического образования».

Цель исследования: определить нормативно-правовой и психолого-педагогический механизмы влияния обучающихся на качество образования в образовательной организации высшего образования, реализующих программы педагогической направленности.

Объект исследования: образовательная услуга, оказываемая образовательной организацией высшего образования

Предмет исследования: удовлетворенность обучающихся укрупненной группы направлений подготовки 44.00.00 «Образование и педагогические науки» получаемой образовательной услугой в образовательной организации высшего образования.

Задачи исследования:

1. Определить сущность образовательной услуги и удовлетворенность ею.
2. Выявить требования обучающихся к качеству педагогического образования.
3. Разработать «Студенческий стандарт качества педагогического образования».
4. Разработать и утвердить методику определения удовлетворенности студентов образовательной услугой.
5. Апробировать методику определения удовлетворенности студентов образовательной услугой в ФГБОУ ВО «Уральский государственный педагогический университет».

Рабочая гипотеза: обучающиеся образовательных организаций высшего образования укрупненной группы направлений подготовки 44.00.00 «Образование и педагогические науки» смогут проводить внутренний аудит образовательной организации по методике определения удовлетворенности образовательной услуги если:

1. Будет разработан официальный документ с требованиями, предъявляемыми обучающимися к образовательной организации.
2. Администрация образовательной организации согласится с требованиями обучающихся.
3. Будет разработана и апробирована методика определения удовлетворенности обучающихся образовательной услугой.
4. Будет создан орган студенческого самоуправления в образовательной организации, которому будут делегированы полномочия по проведению аудита.

Методы исследования: сравнительный анализ предъявляемых требований разными участниками образовательных отношений, опрос обучающихся образовательной организации высшего образования, анализ полученных результатов.

В первой главе исследования описываются: понятия «образовательная услуга», «удовлетворенность», «качество», «качество образования», «образовательная программа», «образовательная деятельность».

Вторая глава представляет собой исследование возможностей обучающихся быть вовлеченными в процесс управления образовательной организацией, а так же участвовать в оценке и повышении качества получаемого образования.

Теоретическая новизна выпускной квалификационной работы состоит в определении понятия «образовательная услуга» и его связи с понятиями «образовательная программа» и «качество образования».

Практическая новизна исследования состоит в разработке нормативно-правового механизма предъявления требований к качеству образования и образовательным услугам, а также достоверного измерения

удовлетворенности качеством образования путем создания «Стандарта качества педагогического образования. Требования студентов».

Результаты авторской работы были представлены и обсуждены на:

- Всероссийском педагогическом форуме: «За качественное образование» (24-25 сентября 2015 г., г. Екатеринбург);
- Всероссийском форуме будущих педагогов сельских школ (8-11 октября 2015 г., г. Орел);
- Всероссийской студенческой школе по качеству образования (20-24 октября 2015 г., г. Санкт-Петербург);
- Школе для студентов УрФО по качеству образования (13-15 ноября 2015 г., г. Магнитогорск);
- Заседании Комиссии по вопросам качества образования Совета Министерства образования и науки РФ по делам молодежи (15 декабря 2015 г., Общественная палата, г. Москва).

Результаты исследования опубликованы в статье «УрГПУ за качественное образование: к вопросу о разработке и внедрении студенческого стандарта качества педагогического образования» в журнале «Педагогическое образование в России» № 12., 2015 г.

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, трех глав, восьми параграфов, заключения, 51 использованного информационного источника, 5 приложений.

Глава 1. ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА КАТЕГОРИИ «КАЧЕСТВО ОБРАЗОВАНИЯ» В РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

1.1 Образовательная услуга как ключевой элемент рынка сферы образования

Большое количество наблюдений и исследований сходятся на том, что главным направлением деятельности образовательной организации является предоставление образовательных услуг, но не дают однозначного определения: в какой именно форме существует услуга и что в нее входит? Понятие «образовательная услуга» также отсутствует в Федеральном законе от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации». Так что же понимать под образовательной услугой?

А.О. Ченцов в своем труде обозначил следующее определение: «Образовательные услуги создаются в процессе научно-педагогического труда, являющегося в свою очередь разновидностью научного труда. Результат научно-педагогического труда может быть назван образовательным продуктом. Образовательный продукт – это часть интеллектуального продукта, адаптированная к соответствующему сегменту образовательных услуг» [45, с.120-123]. Из этого определения можно сделать вывод, что образовательная услуга – это результат процесса научно-педагогического труда, который реализуется с целью удовлетворения потребностей того, кто эту услугу заказал. У М.А. Лукашенко есть свое определение образовательного продукта – это образованность индивида, и промежуточный образовательный продукт как результат промежуточных этапов образовательного производства, выраженный в образовательных товарах и услугах [12, с. 11].

Существуют и иные взгляды на то, что такое образовательная услуга. Джапарова под этим определением понимает «деятельностную передачу системных знаний и привитие проверенных опытом практических навыков к определенному виду занятия путем непосредственной коммуникации с обучаемым» [18, с. 55], а А.М. Стрижов обозначил образовательную услугу как «целенаправленную деятельность, характеризующуюся взаимодействием участников образовательного процесса и направленную на удовлетворение образовательных потребностей личности» [36, с. 48].

Из вышесказанного можно выявить, что образовательная услуга представляет собой обоюдное действие между потребителем и продавцом, в процессе приобретения и оказания этого общественного блага.

В ряде исследований образовательную услугу рассматривают как процесс усвоения некоторой информации, с целью достижения конкретного результата. С этой стороны образовательную услугу исследуют многие ученые. Е.Д. Липкина под образовательной услугой понимает «совокупность знаний, умений, навыков и определенного объема информации, которые используются для удовлетворения специфической потребности человека и общества в интеллектуальном развитии и приобретении профессиональных умений и навыков» [7, с. 10]. С.А. Зайчикова поддерживает ее в этом плане и под образовательной услугой обозначает «систему знаний, умений и навыков, которые используются в целях удовлетворения потребностей индивида, общества и государства и направлены на приращение человеческого капитала» [7, с. 12].

Н.Н. Терещенко, исследуя основы образовательной услуги, отметил, что это система действий: воспитательной деятельности и процесса обучения, направленные на удовлетворение запросов индивида, в результате осуществления которого происходит совершенствование имеющихся и приобретенных навыков [14, с. 21]. Данной точки зрения придерживается и В.Н. Зотов, который дает следующее определение: «образовательная услуга – это объем учебной и научной информации, передаваемой гражданину в виде суммы знаний общественного и специального характера, а также практических навыков, передаваемых гражданину по определенной программе» [22, с. 13].

Немногие ученые рассматривают образовательную услугу как деятельность образовательной организации, нацеленную на развитие интеллектуальных способностей обучающегося, на формирование профессиональных компетенций реализуемых в его будущем процессе трудовой деятельности. И.Б. Романова под образовательной услугой понимает «трудовую деятельность экономической единицы, направленную на

удовлетворение потребности некоторого субъекта в образовании (т.е. в приобретении систематизированных знаний, умений и навыков), осуществляемая с предварительного согласия данного субъекта» [50, с. 28]. Необходимо отметить тот факт, что в процессе потребления качество образовательной услуги зависит от затрат труда преподавателей и обучающихся в процессе оказания образовательной услуги.

Т.А. Сон утверждает, что в процессе оказания образовательной услуги участвуют не только преподаватели и студенты: «... образовательная услуга есть результат учебной, управленческой и финансово-хозяйственной деятельности учебного заведения, направленной на удовлетворение производственного спроса на подготовку, переподготовку и повышение квалификации рабочей силы спроса индивидов на получение профессии или квалификации, переквалификации ...» [50]. Этим определением автор сказал о том, что и административный персонал образовательной организации играет немаловажную роль.

В более широком смысле потребителя образовательной услуги определяет В.П. Щетинин. По его мнению, образовательная услуга – это «система знаний, информации, умений и навыков, которые используются в целях удовлетворения многочисленных потребностей человека, общества и государства [15, с. 12-13]. На мой взгляд, в определении присутствует небольшое упущение в том плане, что образовательная услуга – это все же взаимодействие сторон производителя и потребителя, а именно образовательной организации и обучающегося.

А.А. Браверманн рассматривает образовательные организации высшего образования как производителя товара «молодой специалист». Образовательная организация высшего образования должна обеспечивать постоянное наполнения рынка труда специалистами необходимой квалификации ...». По итогу, образовательная организация должна выпустить специалиста, который соответствует запросу современному рынку и общества, а также требованиям научно-технического прогресса» [6, с. 539].

После вступления РФ в Болонский процесс и переход на ступенчатую систему образования это определение в некоторой степени все еще актуально, за исключением слова «специалист». Действительно, самое необходимое это выпускник образовательной организации, соответствующий запросу рынка, работодателя и научно-технического прогресса. Именно поэтому сейчас повсеместно вводят профессиональные стандарты.

В итоге, по моему мнению, следует согласиться с О.В. Сагиновой, высказывающей несколько иное от всех мнение: «...нельзя принимать однозначное утверждение профессора А.А. Браверманна об образовательной организации, как о производителе товаров в виде молодых специалистов для рынка труда. Так можно и называть родителей, школу, среду и окружение самого выпускника. Ведь даже в формировании профессионально значимых знаний, умений и навыков, которые используются работодателями на рынке труда, участвует не только вуз. Самообразование в период обучения в вузе, параллельное обучение на различных курсах, влияние семьи, окружающей среды и т.п. приносит выпускникам знания, умения и навыки, востребуемые затем рынком труда. Кроме этого профессиональные качества нельзя рассматривать в отрыве от других характеристик личности, которые также значимы как при трудоустройстве, так и во время профессиональной деятельности. Поэтому на рынке труда вуз является производителем не выпускников, а образовательных программ в том виде, в котором они освоены его выпускниками. В результате освоения указанных образовательных программ выпускники приобрели нужные рынку труда знания, умения и навыки». В образовательной программе, по мнению автора, содержится «комплекс образовательных услуг, направленный на изменение образовательного уровня или профессиональной подготовки потребителя, обеспеченный соответствующими ресурсами образовательной организации» [28, с. 50-52].

Если рассмотреть образовательную услугу по характеристикам обычных услуг, то тут прослеживаются они все: она не сохраняема, не осязаема,

неотделима от источника, у нее непостоянное качество. Рассмотрим ее подробнее по этим характеристикам:

1. Несохранимость. Она обусловлена тем, что человек может забыть информацию, полученную во время обучения, а также у знаний и умений есть свойство устаревать.

2. Неосвязаемость. Низкая степень осязаемости является характерной чертой образовательной услуги. Потребитель, обратившийся за ее получением в образовательную организацию, не может знать, какой точно получит результат. Обучающийся обладает возможностью косвенно оценивать о качестве предоставленной ему услуги на основе его прошлого опыта, на основе опыта и мнения других обучающихся.

3. Неотделимость от источника. Образовательная услуга не может существовать в отдельности от преподавателей, которые ее оказывают и самой образовательной организации.

4. Непостоянство качества. Качество предоставляемой образовательной услуги может меняться в зависимости от устаревания квалификации персонала, материально-технического оснащения и других, неотделимых от образовательного процесса звеньев. Кроме этого, любое изменение может в корне поменять результат оказания образовательной услуги и спрос на нее. Один и тот же специалист может изменить методику проведения занятий, в зависимости от политической ситуации, инновационных подходов в сфере образования, личного физического и душевного состояния. [28, с. 52-53].

Одной из главных черт образовательной услуги является то, что она невещественна и не может накапливаться. Обучающийся, приобретая образовательную услугу в той или иной образовательной организации, приобретает знания, умения и навыки, но это его работа и результат работы его мозга (и не только). К примеру, потребляя образовательные услуги профессионального образования, обучающийся может развить свои интеллектуальные способности усвоить для себя определенные знания,

умения и навыки. Но в данном процессе накапливаются не услуги, которые ему оказывает образовательная организация, а результат этого процесса.

Потребление и производство образовательных услуг несколько длительный процесс, он может занимать десятилетия. Например, для полного обучения и формирования обучающегося, как специалиста может занимать и 10 и 20 лет: 9 лет - основное общее образование в школе, еще 2 года - среднее (полное) общее образование или среднее профессиональное образование в колледже; 4 года - бакалавриат, 2 года - магистратура; аспирантура – 2-3 года, а также при трудовой деятельности специалист может, а кое-где и должен, систематически повышать свою квалификацию, посещать курсы, получать иное высшее образование, т.е. потребление всевозможных образовательных услуг может и должно происходить в течение всей профессиональной жизни. У каждого цикла присутствует свой объем и содержание занятий, в зависимости от возраста обучающегося, и планируемые результаты. В образовательной организации все это предоставляется в виде учебного плана, рабочих учебных программ. Отсюда можно заключить, что образовательные организации реализуют комплекс образовательных услуг, а именно образовательные программы, а деятельность по их реализации обозначается термином «образовательная деятельность».

Образовательные услуги обладают рядом специфических черт:

- оценивание образовательной услуги на протяжении всего периода обучения (сессии, промежуточные аттестации, квалификационные работы);
- принятие решения о приобретении у образовательной организации образовательной услуги может осуществляться не столько потенциальным обучающимся, сколько его представителями. Если потенциальный обучающийся младше 18 лет, то его интересы представляет опекун, либо родители. Это происходит при приобретении среднего общего, среднего профессионального и высшего образования.

- непосредственное участие обучающегося, как потребителя образовательной услуги, в процессе ее предоставления. Без активного интеллектуального участия обучающегося процесс полностью теряет смысл.

- Обучающийся, ожидает в от образовательной услуги в дальнейшем возможность получения дохода (в форме заработной платы) при профессиональной деятельности.

Образовательные услуги не могут не сопровождаться иными услугами (предоставление общежития для временного проживания, оказание медицинских услуг, предоставление возможности заниматься спортом, питаться в столовой образовательной организации и тд.), которые делают образовательный процесс более комфортным, соответствуют бытовым и духовно-культурным запросам своих обучающихся, этим самым придавая большую ценность образовательной организации.

Что интересно, если дословно переводить термин «Образовательная услуга» на английский язык, то получится «educational service». В Западном образовании действительно есть такой термин, но, если в России «образовательная услуга» – это и образовательная программа, и общежитие, и услуги библиотеки, и столовая, то на Западе «educational service» - это все тоже самое, кроме самой образовательной программы. Образовательная программа в западных образовательных организациях США, Англии, Канады – это «education», а «educational service» - все, что сопровождает образовательный процесс [48].

Особенностью образовательных услуг является удовлетворение духовных и интеллектуальных запросов личности и общества, т.е. социальная потребность в образовании.

Чрезвычайно важной особенностью образовательных услуг в сфере профессионального образования выступает обязательный государственный контроль качества их производства (потребления). Контроль обусловлен тем, что выпускнику, прошедшему государственную аттестацию, выдается диплом

установленного образца по определенной специальности с присвоением квалификации.

К особенностям образовательных услуг можно также отнести и то, что образовательные организации действуют одновременно на двух взаимосвязанных рынках – рынке образовательных услуг и рынке труда.

Таким образом, учитывая специфические черты и особенности образовательных услуг, можно дать следующее определение: образовательная услуга – это комплексный процесс, направленный на передачу знаний, умений и навыков общеобразовательного либо профессионального характера потребителю, с целью его удовлетворения и развития личных, групповых и общественных потребностей. А также следует обозначить то, что она оказывается образовательной организацией при организации образовательной деятельности.

К выше указанному тексту можно задать следующий вопрос: а как определить, что образовательная организация предоставляет образовательные услуги высокого качества и качественно реализует свою образовательную деятельность?

1.2. Качество образования как социально-экономическая категория

Среди профессорского сообщества считается, что понятие «качество» впервые было выдвинуто и проанализировано в IV веке до н. э. В своем труде «Метафизика» Аристотель дает «качеству» следующее определение: «...качеством, с одной стороны, называется видовое отличие сущности, как, например, человек есть некоторое качественно определенное животное, потому что это животное двуногое, а конь-четвероногое; и круг — некоторая качественно определенная фигура, ибо эта фигура без углов, так что качеством является относящееся к сущности видовое отличие» [25, с. 27]. В выдвинутом определении Аристотель обратил внимание на множественное количество отличительных признаков предмета, а это значит, что и на

вариативность способов воздействия на изменение их свойств (качества) тоже большое количество.

В истории философских наук, связанных с осмысливанием понятия «качество», прослеживается определенная идентификация этого понятия с такими понятиями как: «состояние», «свойство», «класс». Так Аристотель утверждал, что качествами называют то, «благодаря чему предметы называются такими-то», и выделяет 4 вариации качества: «устойчивые», «преходящие», «претерпеваемые» и «качество-очерченные». «Под одним видом качества будем разуметь устойчивые и проходящие свойства. Преходящими свойствами, состояниями называются такие качества, которые легко поддаются колебаниям и быстро изменяются, каковы, например, тепло и холод, болезнь и здоровье, становясь из теплого холодным или из здорового больным» [25, с. 27]. Такими качествами являются: горечь, сладость, белизна, чернота, смуглость. Все из этих качеств оказывают некое воздействие на (внешние) чувства: «от сладости воздействие испытывает вкус, а от тепла осязание, и сходным образом остальные (такого рода) качества». К последнему виду качеств Аристотель отнес «очертания и имеющийся у каждой (вещи) внешний облик, кроме того, прямизна и кривизна и тому подобное». Делая вывод, качество (по «Метафизике» Аристотеля) — это особенность предмета, определяющая его целостность и строение, проявляющиеся с меньшей или большей интенсивностью [25, с. 28].

Качественная характеристика определенного предмета или категории несет в себе большую роль в обосновании, поскольку путем качественного представления является образ предмета или категории, являющийся трудно опровержимым доводом. Основным видом такой характеристики обычно являются качественные прилагательные, синонимичные им слова или словосочетания.

Категория и понятие «качество» непосредственно связаны с категорией «количество». Количество и качество являются философскими категориями, впервые проанализированные Аристотелем в таком статусе в его трудах:

«Категории» и «Толика». Гегель же, развивая учение о категории «качество» во взаимодействии с такими понятиями, как «количество», «свойство», «мера», «граница» и др., выдвинул закон перехода количества в качество, предложив понятие меры как единства качества и внутреннего количества, и раскрыл механизм взаимодействия внутреннего и внешнего в качестве [25, с. 29]. Качество целостного явления есть то, что определяет его специфическую реакцию и является неким внутренним трансформатором внешних воздействий.

Позже эта категория Гегелем наиболее уточняется. Он определил качество как «тождественную с бытием определенность, когда нечто перестает быть тем, что оно есть, если оно теряет свое качество». Также им было установлено, что любые количественные изменения обладают своей качественной чертой, при выходе за которую можно прийти к новому соотношению качества и количества — меры.

Качество и количество в таком единстве является источником меры качества. При этом такие понятия, как «показатель качества», «параметр качества» являются синонимами меры качества. Первым у Гегеля внутренним моментом качества выступает определенность, а вторым, внешним моментом — свойство. Оно является «способом соотношения друг к другу», «определенным соотношением с другим». Закон или принцип перехода количества в качество выведен из изложения Гегеля о том, что «качество имплицитно содержит в себе количество и, наоборот, количество содержит имплицитно качество. В процессе измерения, таким образом, оба они переходят друг в друга: каждое из них становится тем, чем было в снятом виде» [25, с. 30].

Энгельс в своих трудах приводит много примеров воздействия этого закона в природе. В числе наиболее необычных примеров применения закона перехода количества в качество Энгельс приводит в своем «Анти-Дюринге» время египетской кампании Наполеона и случай с его кавалерией: в столкновениях между французскими и египетскими всадниками

прослеживается одна закономерность. Она заключалась в следующем: в стычках небольших групп всегда французы терпели поражение, а при столкновении больших групп египтяне постоянно проигрывали. Причиной таких удивительных результатов было одно обстоятельство: французские воины обладали исключительной дисциплиной. Большие французские войска тренировали для битв при широких маневрах; однако они были не совсем хорошими наездниками. Египтяне же с детства становились отличными наездниками, но обладали ничтожным представлением о дисциплине и тактике. Отсюда и настолько отличительные количественные и качественные показатели, дающие различные результаты на разных количественных уровнях.

Развитие категории и понятия «качество» в настоящее время связывают с новой качественной парадигмой А. И. Субетто. Теоретической основой парадигмы являются «взаимодействие количества и качества с учетом его интенсивной и экстенсивной сторон, закономерности и принципы системогенеза качества». [29, с. 44]

Согласно парадигме Субетто, качество - это сложная философская, социальная, экономическая и одновременно общественная системная категория, определение которой в полной мере можно раскрыть исключительно через обобщенную систему суждений — определителей [29, с. 44]:

- качество - это совокупность свойств (аспект свойства)
- качество упорядоченно, и представляется как иерархическая система качеств ил свойств частей процесса или объекта (аспект структурности);
- качество - это сущностная определенность процесса или объекта, выражающаяся в закономерной связи составляющих частей и элементов (аспект определенности);
- качество динамично, это очень активная система свойств (аспект динамичности);

— качество вызывает единичность процесса или объекта, его особенную реакцию на внешние воздействия, упорядоченность, устойчивость, целостность (аспект спецификации);

— качество — основа существования процесса или объекта, имеющая двойственную обусловленность, выражающуюся в объединении внутреннего и внешнего, реального и потенциального в качестве процесса или объекта (аспект внешневнутренней обусловленности);

— качество создаваемых человеком процессов и объектов, в отличие от качеств иных явлений природы, обуславливает ценность (аксиологизм) соответствующих процессов и объектов, их приспособленность и пригодность для определенных целей, назначений, условий, задач, которые выдвигает человек.

Вышеуказанные определения показывают, насколько различны аспекты категории «качество». Благодаря проведенному анализу этих определений их можно разделить на две группы: те, которые отражают структурно-содержательный аспект качества процесса или объекта и те, которые выражают качество процесса или объекта в аспекте его социальной востребованности, функциональности и ценности.

С точки зрения взаимосвязей компонентов категории «качество», его характеризуют структурно-содержательные определения. Так, качество объекта или процесса определяется только по присущим внешним и внутренним свойствам, и тем, как эти свойства определены.

На социальном аспекте понимания понятия качества базируется вторая группа определений. В этом подходе, объект обладает качеством, если отличительные свойства этого объекта соответствуют запросу пользователя, потребителя, т. е. качество - это мера удовлетворения потребностей. Иными словами, качество есть совокупность некоторых характеристик объекта (продукции или процесса), которые относятся к его способности удовлетворить предполагаемые и установленные потребности. Оценив качество такого объекта, тем самым потребитель оценивает степень

удовлетворения этим объектом соответствующей общественной или индивидуальной потребности. Причем непосредственно значимость качества объекта будет зависеть от значимости самой потребности.

Таким образом, можно установить, что социальная связь понимания категории качества связана с понятиями социальной потребности, соответствия назначению (функции объекта), а также результату и цели человеческой деятельности.

Сфера образования, как огромная социальная система, не может обойтись без обозначения вопроса качества. Отношение к качеству образования в основном зависит от сложившегося менталитета большей части населения страны, развитости науки в ней и политики государства.

Еще совсем недавно качеству в сфере образования диктовалась узкая идеологическая и мировоззренческая функция, хотя сам творческий процесс обучения и учения требует свободы и всегда ее требовал: свободы самовыражения, свободы дискуссии, свободы мысли.

Впервые понятие «качество образования» в РФ появилось в Законе «Об образовании» (1992 и 1996 гг.) в статье о «государственном контроле за качеством образования». На данный момент это основное понятие отражено в Федеральном законе "Об образовании в Российской Федерации" от 29.12.2012 N 273-ФЗ [4], из чего следует возникновение большого числа различных вариантов контроля, которые инициировали ряд разработок соответствующих концепций, превратившись в основной фактор постоянного увеличения интереса к данной проблеме.

Анализ основной категории «качество образования» позволяет выделить узкое и широкое толкование данного определения. В общем виде качество образования определяется как совокупность его свойств и тем, как они проявляются, как способствуют удовлетворению потребностей человека и как отвечает интересам государства и общества [25, с. 32].

В энциклопедии профессионального образования под редакцией С. Я. Батышева [24, с. 83] качество образования определено как «...интегративная

характеристика образовательного процесса и его результатов, выражающая меру соответствия распространенным в обществе представлениям о том, каким должен быть названный процесс и каким целям он должен служить».

В работе С. Е. Шишова и В. А. Кальней «Мониторинг качества образования в школе» [24, с. 86] качество образования рассматривается как «...социальная категория, определяющая состояние, результативность процесса образования в обществе, его соответствие потребностям и ожиданиям общества (различных социальных групп) в развитии и формировании гражданских, бытовых и профессиональных компетенций личности».

Качество образования определяется совокупностью показателей, которые характеризуют различные аспекты образовательной деятельности образовательной организации: содержания образовательных программ, материально-технической базы, форм и методов обучения, профессорско-преподавательского состава и т. д.

Профессор М. М. Поташник понимает качество образования как «...соотношение цели и результата, как меры достижения целей, притом что цели (результаты) заданы только операционально и спрогнозированы в зоне потенциального развития школьника» [51].

Из этого следует, что категория «качество образования» — сложная комплексная характеристика, которую возможно трактовать в категориях соответствия целевым установкам или степени достижения совершенства.

При этом выпускники, как считают некоторые ученые [51], должны рассматриваться как потребители информации, которую они получают в образовательной организации с одной стороны, а с другой — как поставщики собственных знаний, умений и навыков рынку труда. Кроме того, их образовательные результаты возможно оценить по разным параметрам, для разных объектов (вуз, школа, учителя, дети) на разных уровнях и в разных измерениях. И постоянно речь будет идти о различных образовательных

результатах. Это и определяет наиболее специальное (узкое) содержание качества образования.

Данное понятие неоднозначно трактуется тогда, когда используется в оценочном смысле и сравнивают между собой образовательные системы, школы, учащихся и т. д. Трудность в объяснении этого понятия состоит в том, что для сравнения необходимо обозначить определенную шкалу оценки, при использовании которой был бы понятен смысл. В связи с планированием качества образования для практических целей Международный институт планирования образования предложил качеством образования понимать как «...качественные изменения в учебном процессе и среде, окружающей учащихся, которые можно зафиксировать как улучшение их знаний, умений и ценностей» [51].

Качество можно трактовать в категориях соответствия целевым установкам или совершенства. Субъективность и многогранность понятия «качество образования» требует использовать системный подход при его определении и рассмотрении нормативно-правовых, социально-экономических, организационно-управленческих и психолого-педагогических аспектов при разработке системы качества образования. Также можно утверждать, что категория «качество образования» обладает системным и междисциплинарным характером. Во-первых, сформировался многосубъектный потребитель и постановщик целей для сферы образования, каждый из которых отличается своим представлением о качественном образовании:

- для обучающегося образование является качественным, если оно содействует развитию его профессиональной карьеры и личности;
- для работодателя образование будет качественным, если оно подготавливает востребованного специалиста.
- для общества наиболее важным показателем качества образования является его культуросообразность;

Во-вторых, необходимо рассматривать качество различных образовательных объектов:

— как социальный институт образование характеризуется качеством всей образовательной системы в целом, например, региональной, национальной и иных;

— в любой образовательной системе можно выделить качество образовательного процесса, которое обеспечивает получение образовательных результатов и их качества;

— качество образовательных результатов отражает качество всего содержания образовательных услуг как образовательного процесса.

Исходя из того, что качество есть соответствие назначению, а в высшем образовании этим является степень подготовленности выпускников — образованности, общей и профессиональной культуры и профессионализма правомерно рассматривать качество высшего образования как качество выпускников и качество образовательной деятельности, в особенности учитывая понятие «качество образования» из Федерального закона: «... качество образования - комплексная характеристика образовательной деятельности и подготовки обучающегося, выражающая степень их соответствия федеральным государственным образовательным стандартам, образовательным стандартам, федеральным государственным требованиям и (или) потребностям физического или юридического лица, в интересах которого осуществляется образовательная деятельность, в том числе степень достижения планируемых результатов образовательной программы» [49, с. 10].

Возникает логичный вопрос, как же измерить показатель качества образования в образовательной организации? Насколько потребитель (обучающийся) будет доволен качеством образования и той образовательной услугой, которую ему предоставили?

1.3. Удовлетворенность потребителей как индикатор

эффективности организации

Сегодня удовлетворенность потребителей устанавливается как основной индикатор эффективной и успешной деятельности организации, т.к. именно удовлетворенность является предпосылкой формирования лояльного отношения потребителей, из чего и складывается стабильный долгосрочный доход.

В наше время представлено много определений категории «удовлетворенность». Удовлетворенность, прежде всего, представляет собой психологическое состояние человека в результате осознания достижения желаемой цели. Под удовлетворенностью в маркетинге понимается степень соответствия ожиданиям и требованиям потребителей. Зачастую маркетологи под удовлетворенностью имеют в виду оценку качества тех товаров и услуг, которые они предоставляют клиентам.

Армстронг Г. и Котлер Ф. отмечают, что «...удовлетворенность потребителя отражает степень совпадения характеристик товара или услуги, субъективно воспринимаемых клиентов, с ожиданиями, связанными с этим товаром» [9, с. 38]. Иными словами, «...уровень удовлетворенности потребителя зависит от того, насколько сильно свойства товара или услуги соответствуют его представлениям о потребительской ценности. Если ожидания потребителя не оправдались, то есть воспринимаемая характеристика ниже его ожиданий, то он остается неудовлетворенным. Если воспринимаемое свойство совпадает с ожиданиями, то клиент удовлетворен. Если же воспринимаемая характеристика превзошла ожидания, то потребитель в восторге» [9, с. 40].

Удовлетворенность потребителя определенным товаром, либо услугой очень тесно связана с качеством их предоставления. В последнее время большинство организаций внедряют в свои системы управления программы всеобщего управления качеством и ориентируются на его непрерывное повышение. Закономерно, что качество влияет на характеристики услуг, что

влияет на уровень удовлетворенности и организации, которые ориентированы, в первую очередь, на потребителя, определяют качество с точки зрения их удовлетворения. Согласно Американскому обществу по контролю качества, «качество — совокупность свойств и характеристик товара или услуги, благодаря которым товар или услуга способны удовлетворять нужды потребителей» [9, с. 38].

Обладание информацией о том, насколько удовлетворен потребитель, имеет первостепенное значение для организации. Основной целью маркетологов является определить степень ценностного предложения организации и насколько оно соответствует ожиданиям потребителей. Основываясь на измеренном уровне удовлетворенности потребителей, маркетологи определяют, какие именно стороны своей деятельности или характеристики товаров и услуг необходимо улучшить. В результате исследования уровня удовлетворенности потребителей организация будет обладать не только абсолютным уровнем удовлетворенности, но и причинами неудовлетворенности клиентов.

Попытаемся раскрыть категорию «удовлетворенность» сравнительным анализом определений данного понятия разными авторами.

Ф. Котлер заявлял, что «удовлетворенность — это ощущения, возникающие у человека, сравнивающего свои предварительные ожидания и реальные качества приобретенного товара (или результаты его использования)» [10, с. 66].

Ж. Леви и Ж. Ландерви: «...чувство удовольствия или недовольства, которое рождается в результате сравнения потребителем его предварительных ожиданий и опыта, полученного в результате фактического потребления» [10, с. 257].

Т.А. Салимова обозначила следующую трактовку: «Чувство, испытываемое потребителем после приобретения или использования продукции» [29, с. 181].

Основываясь на данных определениях, можно сделать вывод, что удовлетворенность потребителей определяется его субъективным суждением и определенными ожиданиями от товара или услуги. Но между обозначенными определениями присутствуют явные различия. Т.А. Салимова дает определение удовлетворенности более обобщенное, «...не акцентируя внимание на эмоциях потребителя после использования товара или услуги» [29, с. 182], а авторы Ж. Леви, Ж. Ландерви и Ф. Котлер вложили в понятие удовлетворенности вероятность, что «...потребитель может остаться неудовлетворенным в результате приобретения и использования товара или услуги».

Для более четкого понимания понятия «удовлетворенность» рассмотрим иную модель. Она является более широко используемой моделью — это теория опровержения ожиданий, которая была разработана Ричардом Оливером. По Р. Оливеру [29, с. 190], «...потребители покупают товар или услугу, основываясь на предшествующих покупке ожиданиях относительно характеристик продукции. После совершения покупки и использования потребители сравнивают фактические характеристики с ожидаемыми». Теория Оливера гласит, что степень удовлетворенности вырастет в случае, когда фактические характеристики товара либо услуги превзойдут ожидания потребителей, и соответственно, наоборот, степень удовлетворенности упадет, если фактические характеристики ниже ожидаемых.

Как правило, при сравнении фактических и ожидаемых качеств товара или услуги показывает, подтверждается ожидание либо отсутствует. Когда рассматриваемое свойство совпадает с ожидаемым, то прослеживается подтверждение, и, напротив, если обстоятельство не совпадает с ожиданием, то наблюдается опровержение. Более того, опровержения бывают как благоприятные, так и негативные. Благоприятное опровержение возникает, если фактические свойства превышают ожидания потребителей; негативное опровержение возникает тогда, когда товар или услуга по факту оказывается хуже ожидаемого. Таким образом, удовлетворенность потребителя является

итогом подтверждения или опровержения, причем благоприятного, ожиданий потребителя. Неудовлетворенность, в свою очередь, является следствием негативного опровержения ожиданий клиентов. Другими словами, удовлетворенность определяется разницей между ожиданиями потребителей и их восприятиями фактических характеристик товара или услуги.

В соответствии со стандартом ГОСТ Р ИСО 9001: 2015 «Система менеджмента качества. Требования» [5, с. 4] непосредственно потребитель играет основную роль в системе управления качеством, и непосредственной целью любой организации должно быть производство таких товаров и услуг, которые способны наиболее полно удовлетворить ожидания потребителей. Поэтому в организациях зачастую вводят системы менеджмента качества, которые соответствуют всевозможным стандартам. В образовательных организациях создаются специальные центры и отделы, работа которых направлена на мониторинг удовлетворенности и соответствие этим стандартам. В ИСО 9001: 2015, есть специальные разделы, посвященные образовательным организациям. Взять определение «удовлетворенность потребителей», на мой взгляд, необходимо из списка базовых понятий в области качества высшего профессионального образования ИСО 9001: 2015, на котором базируется концепция управления качеством образования [5].

Удовлетворенность потребителей – восприятие потребителями степени выполнения их требований. Понятие «удовлетворенность» можно применить и к образовательной организации, ведь она предоставляет образовательные услуги. Но вот только одни ли обучающиеся являются потребителями образовательной услуги, которую предоставляет образовательная организация?

1.4. Управление качеством образования в образовательной организации высшего образования

Впоследствии того, каким специалистом и с каким уровнем знаний выйдет студент из образовательной организации, может зависеть жизнь других людей. Если он строитель, он должен правильно строить сооружения, если учитель, то должен правильно учить, и это касается каждого жителя Российской Федерации.

Если еще раз проанализировать основные понятия «качество образования» и «участники образовательных отношений» из Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» ФЗ-273 [4], то можно сделать вывод о том, что потребителями образовательных услуг в РФ являются:

- федеральные государственные органы, органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления;
- работодатели и профессиональные объединения;
- обучающиеся и их законные представители.

Так как участники образовательных отношений являются потребителями, то у каждого из них есть своя степень удовлетворенности и свои требования к образовательной организации. Требования они могут предъявлять к ней на основании статьи 89 «Управление системой образования» [4] Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» ФЗ-273, где указываются принципы управления системой образования. В частности, «управление системой образования осуществляется на принципах законности, демократии, автономии образовательных организаций, информационной открытости системы образования и учета общественного мнения и носит государственно-общественный характер, который включает в себя:

- государственную регламентацию образовательной деятельности;
- независимую оценку качества образования;
- общественную аккредитацию;
- общественно-профессиональную аккредитацию».

Все эти инструменты разделены между участниками образовательных отношений. Государственную регламентацию выполняют федеральные государственные органы, органы государственной власти субъектов Российской Федерации, органы местного самоуправления в зависимости от образовательной организации. Рассмотрим пример на образовательной организации высшего образования.

Государственная регламентация деятельности образовательной организации высшего образования включает в себя: лицензию на осуществление образовательной деятельности и государственную аккредитацию образовательной деятельности.

Лицензирование образовательной деятельности осуществляется лицензирующим органом - федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по контролю и надзору в сфере образования, коим является Федеральная служба по надзору в сфере образования и науки Российской Федерации (Рособрнадзор). Получение такой лицензии дает организации право вести образовательную деятельность. Если у организации есть такая лицензия, то это означает, что у нее выполнены основные требования [4]:

- собственное или арендованное здание (помещение), соответствующее заявленным образовательным программам;
- санитарно-эпидемиологическое заключение на это помещение;
- материально-техническое обеспечение образовательной деятельности в соответствии с требованиями федеральных стандартов;
- соблюдение условий охраны здоровья обучающихся;
- собственные разработанные образовательные программы;
- печатные и электронные образовательные и информационные ресурсы по этим программам;
- штатные или привлеченные по гражданско-правовому договору педагогические работники, имеющие профессиональное образование и стаж работы.

Второй инструмент - государственная аккредитация образовательной деятельности. Она проводится по основным образовательным программам, которые реализуются в соответствии с федеральными государственными образовательными стандартами. Ее целью является подтверждение соответствия федеральным государственным образовательным стандартам образовательной деятельности по основным образовательным программам и подготовки обучающихся в образовательных организациях, осуществляющих образовательную деятельность непосредственно. Если у образовательной организации высшего образования есть свидетельство об аккредитации образовательной деятельности, то организация вправе:

- выдавать своим выпускникам дипломы государственного образца;
- гарантировать своим обучающимся отсрочку от службы в Вооруженных силах Российской Федерации на период обучения;
- дать возможность обучающимся использовать материнский капитал на оплату обучения.

Если у образовательной организации высшего образования есть и лицензия, и свидетельство об аккредитации, то требования государства к качеству образования этой образовательной организации считаются полностью выполненными.

Еще одни участники образовательных отношений – работодатели могут предъявлять свои требования к выпускникам образовательной организации высшего образования в виде профессиональных стандартов – характеристика квалификации, которая необходима работнику для того, чтобы он осуществлял определенного вида профессиональной деятельности. Необходимость разработки и введения профессиональных стандартов была определена Указом Президента РФ № 597 от 7 мая 2012 г. «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики». Также работодатели, их объединения и уполномоченные ими организации вправе проводить профессионально-общественную аккредитацию основных профессиональных образовательных программ, основных программ профессионального обучения и (или) дополнительных профессиональных программ, реализуемых

образовательной организацией. Уровень подготовки выпускников, освоивших такие образовательные программы в конкретной образовательной организации, отвечают требованиям профессиональных стандартов, требованиям рынка труда к специалистам, рабочим и служащим соответствующего профиля.

Проанализировав нормативно-правовую документацию, можно сделать вывод о том, что обучающиеся не имеют никаких документально закреплённых требований, которые они могут предъявлять образовательной организации. В этой связи необходимо консолидировать наиболее активные группы субъектов образовательного процесса для создания методики по измерению удовлетворённости обучающихся качеством образования в образовательных организациях высшего образования. Созданная методика предоставит администрациям образовательных организаций высшего образования официальный документ, на основании которого можно проводить анкетирование обучающихся на удовлетворённость качеством образования.

Глава 2. ВОВЛЕЧЕНИЕ ОБУЧАЮЩИХСЯ В ПРОЦЕСС ОЦЕНКИ И ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА ОБРАЗОВАНИЯ

2.1. Условия привлечения обучающихся к управлению образовательной организацией

Далеко не во всех образовательных организациях высшего образования уделяется внимание удовлетворенности потребителей качеством образования. Хотя в современных условиях конкуренция на рынке образовательных услуг просто вынуждает университеты бороться за потребителя, за то, чтобы потенциальный абитуриент выбрал именно его, а не соседний. В высшем образовании потребитель находится в начальной точке отсчета со своими потребностями и ожиданиями (при выборе образовательной организации и поступлении), затем – в процессе обучения студент является непосредственным получателем предоставляемых образовательных услуг, и на конечном этапе образовательного процесса – подготовленный, востребованный и конкурентоспособный на рынке труда выпускник, удовлетворенный реализацией своих ожиданий. Студент в вузе является потребителем образовательных услуг, участником образовательного процесса. В итоге же своеобразный конечный результат всего жизненного цикла подготовки готового специалиста в вузе – выпускник, молодой специалист, бакалавр, магистр, ученый.

Одним из основных условий Болонской декларации [12, с. 218] является вовлечение студентов к участию в оценке и повышении качества образования в образовательной организации. Роль студентов, как участников образовательного процесса сильно растет, и их участие в оценке является одним из основных принципов качества. Для наиболее полного вовлечения администрациям образовательных организаций необходимо создавать все условия для участия органов студенческого самоуправления и общественных объединений студентов в решении всевозможных вопросов качества образования, качества организации учебного процесса, научной и производственной практики. Одной из преград для расширения возможностей органов студенческого самоуправления и их контроля за качеством образования является продекларированное самоуправлением. На практике это приводит к тому, что в образовательных организациях деятельность студенческого самоуправления носит формальный характер, и их влияние на

ситуацию и принимаемые администрацией решения сильно ограничены. Если рассмотреть «Стандарты и рекомендации для гарантии качества высшего образования в Европейском пространстве» [12, с. 236], разработанные Европейской ассоциацией по гарантии высшего образования, то можно проследить, что немаловажную роль в обеспечении качества играют обучающиеся. Им должна быть предоставлена возможность на принципах открытости и свободы высказывать свое мнение и принимать участие в разработке и реализации процедур гарантий качества в образовательной организации: «Образовательные ресурсы и другие механизмы системы поддержки студентов должны находиться в свободном доступе, отвечать потребностям студентов. Студенты должны иметь возможность высказывать свое мнение о предоставляемых им услугах» [12, с. 240].

В соответствии со статьей 26 п. 6 «Управление образовательной организацией» [4] Федерального закона «Об образовании в Российской Федерации» ФЗ-273 в целях учета мнения обучающихся по вопросам управления образовательной организацией и при принятии образовательной организацией локальных нормативных актов, затрагивающих их права и законные интересы, по инициативе обучающихся создаются советы обучающихся (студенческие советы), которые в соответствии со статьей 34 п.17 [4] могут принимать участие в управлении образовательной организацией в порядке, установленном ее уставом.

Но, что парадоксально, сами обучающиеся не всегда стремятся участвовать в управлении качеством своего образования из-за того, что у студентов не сформирована готовность к участию в управлении в рамках студенческого самоуправления. Готовность обучающихся к управлению качеством образования предполагает собой наличие конкретных внутренних и внешних условий:

- достаточный уровень знаний у обучающихся о системе управления в образовательной организации и вопросах качества образования;
- внутренняя мотивация обучающихся;

- развитие организаторских способностей обучающихся;
- умение обучающихся работать в команде студенческого самоуправления;
- комплексное обобщение и обсуждение результатов оценки качества образования;

К внешним условиям можно отнести:

- создание студенческого органа/организации по качеству образования;
- стимулирование и поддержка со стороны администрации и профессорско-преподавательского состава образовательной организации;
- доступность информационного освещения о результатах оценки качества образования обучающимися (данные о результатах оценки качества образования должны размещаться на официальном сайте вуза образовательной организации, на стендах, в газетах и т.д.).
- совместная деятельность с центром менеджмента качества образовательной организации;

Таким образом, для результативного вовлечения обучающихся в управление качеством образования в образовательной организации необходимы не только внутренние условия готовности, но и внешние.

При вовлечении обучающихся в управление качеством образования возникает ряд трудностей [31, с. 69]:

- нехватка времени у обучающихся. Это связано с загруженностью, выпускными экзаменами и подготовкой выпускных квалификационных работ;
- недостаточное количество знаний, умений и навыков у обучающихся о качестве образования и роли участия обучающихся в нем (такие дисциплины, как «Управление качеством» изучаются не у всех профилей подготовки);
- обучающиеся не чувствуют поддержки в своих начинаниях со стороны администрации образовательной организации;
- неверие обучающихся в то, что при их непосредственном участии качество образования улучшится;

- обучающиеся чувствуют страх перед ответственностью и возможное противодействие со стороны профессорско-преподавательского состава;

Администрация образовательной организации содействует организации активности обучающихся через систему студенческого самоуправления, которая является основной возможной формой участия обучающихся в жизни образовательной организации и управлении качеством образования.

2.2. Механизм вовлечения обучающихся в процесс оценки качества образования

Самым основным механизмом вовлечения обучающихся в процесс оценки и повышения качества образования является создание органа студенческого самоуправления, главной целью которого является повышение качества образования в образовательной организации.

Орган студенческого самоуправления может быть создан в двух формах:

- Комиссия/комитет по качеству образования;
- Совет по качеству образования.

У Комиссии/комитета по качеству образования основным документом является Положение. Она не может существовать самостоятельно, поэтому организуется при другом, более крупном, органе студенческого самоуправления образовательной организации (Совет обучающихся, Студенческий совет и тд.). Состав комиссии/комитета, его численность, а также процедура выбора руководителя определяется непосредственно органом студенческого самоуправления, куда комиссия/комитет входит.

Организация Совета имеет более сложную процедуру. Совет является отдельным органом студенческого самоуправления, поэтому основополагающим документом Совета является Устав/Положение, а в его создании должны принять участие все обучающиеся образовательной организации: это может быть общее голосование по бюллетеням каждого обучающегося образовательной организации, выдвижение кандидатур от

каждого учебного подразделения, которые уже будут голосовать (как выборщики в избирательной компании США) и т.д.

Приведем в пример опыт ФГБОУ ВО «Уральский государственный педагогический университет»: в каждом из 17 учебных подразделений, из числа старост, обучающиеся выбирают уполномоченного по качеству образования. Высшим органом Совета обучающихся по качеству образования является заседание Совета, которое собирается не менее 1 раза в месяц. Среди членов Совета (уполномоченных по качеству образования учебных подразделений) выбирается председатель Совета, заместитель председателя и секретарь (Положение Совета представлено в Приложении 1).

Каждый созданный орган/организация по качеству образования образовательной организации высшего образования может пройти процедуру верификации Комиссии по вопросам качества образования Совета Министерства образования и науки РФ по делам молодежи на сайте kkomon.ru. Для этого потребуется:

- Заверенное подписью руководителя образовательной организации высшего образования и скрепленное печатью образовательной организации высшего образования Положение Комиссии/Совета;
- Протокол об учреждении либо Решение о создании Комиссии/Совета;
- Списочный состав Комиссии/Совета;

По итогам прохождения верификации студенческий орган (организация) включаются в Федеральный реестр под уникальным номером, а так же получает официальное «Свидетельство о прохождении верификации», которое дает право получать все необходимые методические рекомендации и помощь при оценке и повышении качества образования в образовательной организации высшего образования, приоритетное участия в мероприятиях Всероссийского проекта "Качественное образование", а также участие в ежегодном конкурсе на соискание Национальной студенческой премии в области качества образования.

Типовые проекты Комиссий / Советов по качеству образования при оценке и повышении качества образования в образовательной организации высшего образования:

1. **Студенческая приемная** – специально отведенный кабинет, куда любой обучающийся может прийти в отведенное время и указать/предложить решение проблемы, которая мешает получать обучающимся качественное образование. Также возможно создание онлайн-приемной, куда обучающиеся будут писать о проблемах (специализированный сервис, электронный почтовый ящик и т.д.)

2. **Студенческие аудиты** - аудиты обучающихся на выполнение нормативно-правовых актов в образовательной организации. Это может быть посещаемость занятий обучающимися, проведение занятий в соответствии с расписанием, проверка документации и т.д.

3. **Студенческие опросы** – обучающиеся от имени Комиссии/Совета могут проводить опросы и мониторинги на тему качества образования: качество питания в столовой, качество проживания в общежитиях и т.д.

Все предложенные формы позволяют выявлять проблемы, которые ухудшают качество образования в образовательной организации. В действительности различия образовательных организаций высшего образования достаточно велики и формы оценок, опросы и мониторинги могут сильно различаться в зависимости от образовательной организации и представляется сложным проведение одного и того же опроса в каждой образовательной организации, для этого потребуются утвержденные показатели, которые должны быть разработаны несколькими образовательными организациями высшего образования.

В частности образовательные организации высшего образования, реализующие основные программы педагогической направленности должны консолидировано разработать показатели по педагогическому образованию. Это бы позволило объединить образовательное пространство, проводить

опросы и мониторинги по одинаковым показателям, а также выявлять общие проблемы педагогического образования в РФ.

Глава 3. СТАНДАРТИЗАЦИЯ ПЕДАГОГИЧЕСКОГО ОБРАЗОВАНИЯ

3.1. «Стандарт качества педагогического образования. Требования студентов» как нормативно-правовой механизм влияния обучающихся на качество образования

Общероссийская общественная организация «За качественное образование», консолидирующая наиболее активные группы студенчества, инициировала создание и широкое обсуждение *студенческого стандарта качества образования*, проект которого в октябре 2014 г. был презентован и получил поддержку на форуме Общероссийского народного фронта в г. Пенза, и утвержден 21 ноября 2014 г. на открытом заседании Комиссии по вопросам качества образования Совета Министерства образования и науки РФ по делам молодежи. У администраций образовательных организаций появился официальный документ, на основании которого можно проводить анкетирование обучающихся на удовлетворенность образовательным процессом.

После утверждения студенческого стандарта качества образования началась разработка отраслевых модификаций студенческого стандарта, что позволяет учитывать специфику подготовки специалистов, предъявлять требования обучающихся к их профессиональной подготовке, совершенствованию определенных общекультурных и профессиональных компетенций.

В декабре 2014 г. комиссия по качеству образования Студенческого совета УрГПУ начала разработку студенческого стандарта качества педагогического образования. «Стандарт качества педагогического образования. Требования студентов» прошел процедуру апробации и был принят за основу на Всероссийском педагогическом форуме «За качественное образование» в сентябре 2015 года в г. Екатеринбурге студентами из 19 колледжей и вузов, реализующих программы педагогической направленности. Он был презентован на различных площадках: Всероссийском форуме будущих педагогов сельских школ в г. Орле (8-11 октября 2015 г.); Всероссийской студенческой школе по качеству образования в г. Санкт-Петербурге (20-24 октября 2015 г.) и Школе для студентов УрФО по качеству образования в г. Магнитогорске (13-15 ноября 2015 г.), что способствовало его активному обсуждению и совершенствованию.

Чтобы каждый студент смог ознакомиться с данным документом и высказать свое мнение, проект Стандарта был разослан в 34 педагогических вуза Российской Федерации для его рассмотрения студенческим педагогическим сообществом. Свои замечания и предложения за подписью ректора в Стандарт направили: Липецкий государственный педагогический университет; Российский государственный педагогический университет им. А.И. Герцена; Сургутский государственный педагогический университет; Глазовский государственный педагогический институт; Оренбургский государственный педагогический университет; Омский государственный педагогический университет; Ярославский государственный педагогический университет.

Внести свои предложения в данный Стандарт теперь могли не только студенты. Для этого на портале «За качественное образование» [32, с.188] было организовано общественное обсуждение Стандарта, продлившееся до 13 декабря 2015 г.

Презентация и принятие данного Стандарта состоялось на заседании Комиссии по вопросам качества образования Совета Министерства образования и науки РФ по делам молодежи 15 декабря 2015 г.

При обсуждении показателей стандарта обучающиеся обратили внимание на развитие личностных качеств студентов, приобретение ими психолого-педагогических компетенций, наличие которых гарантирует выпускнику педагогического вуза эффективную деятельность в качестве высококлассного педагога дошкольного образования (воспитателя), педагога начальной, основной и старшей школы. Современный учитель должен обладать не только знаниями по педагогике и психологии, владеть инновационными образовательными технологиями, но и получить базовую подготовку в области технологии управления качеством образования.

В связи с этим стандарт представляет собой совокупность требований студенческого сообщества вузов, реализующих образовательные программы педагогической направленности (далее – вузы, реализующие ОППН), к

образовательному процессу. Требования стандарта являются общими и предназначены для применения любым вузом, реализующим ОППН. Стандарт может применяться образовательной организацией, которая имеет намерение:

- наиболее полно реализовывать социальную ответственность по отношению к главным потребителям образовательной услуги – обучающимся;
- повышать удовлетворенность обучающихся качеством образования в данной организации;
- самостоятельно (через внутренние проверки) подтверждать соответствие своей деятельности настоящему стандарту и заявить об этом соответствии всем заинтересованным сторонам – участникам образовательных отношений, органам власти, контрольным и надзорным органам, общественности и средствам массовой информации;
- демонстрировать соответствие стандарту путем внешней независимой оценки,
- улучшать менеджмент для достижения устойчивого развития организации;
- повышать эффективность системы менеджмента качества в организации.

Стандарт является основой для разработки общественной оценки состояния и результатов образовательного процесса в вузах, реализующих ОППН. Настоящий стандарт может также служить ориентиром для организаций, экспертов и привлекаемых внешних специалистов при осуществлении независимой и общественной оценки качества и составления рейтинга образовательных организаций.

Стандарт может быть положен в основу деятельности:

- руководителей вузов, реализующих ОППН, отвечающих за результативность и качество подготовки обучающихся;

- научно-педагогических работников, разрабатывающих и реализующих ОППН;
- обучающихся по программам педагогической направленности.

Стандарт направлен на обеспечение единства образовательного процесса в вузах, реализующих ОППН на территории Российской Федерации; повышение качества условий профессиональной подготовки будущих педагогов; определение требований к образовательному процессу и её участникам для обеспечения достижения высоких результатов освоения ОППН; вовлечение обучающихся по программам ОППН в процесс оценки и повышения качества образования.

Студенческий стандарт качества педагогического образования предъявляет требования к:

- научно-педагогическим работникам;
- учебному процессу;
- интеграции образовательного процесса с профессиональной деятельностью;
- научно-исследовательской и инновационной деятельности;
- образовательной среде;
- социокультурной среде и социальной поддержке;
- досуговой и воспитательной работе с обучающимися;
- инфраструктуре образовательной организации;
- требования к обучающимся.

Изложим основные требования студентов.

1. Требования к научно-педагогическим работникам

1.1 Демонстрировать профессиональную компетентность в процессе выполнения профессиональных задач:

- Активно использовать в повседневной профессиональной деятельности современные образовательные технологии: информационно-коммуникационные, интерактивные, проектные технологии и др.;
- Быть готовым к поддержанию обратной связи со студентами во внеучебное время;
- Демонстрировать владение культурой речи, навыками деловой коммуникации педагога.

1.2 Иметь практический опыт в сфере общего образования (обязательно для НПР, преподающих психолого-педагогические дисциплины).

1.3 Быть образцом порядочности, высокой профессиональной культуры, морали и нравственности при выполнении профессиональных обязанностей.

1.4 Способствовать сохранению и развитию культурных традиций России и ее исторических ценностей.

1.5 Быть компетентными в вопросах качества образования и демонстрировать на примере свою приверженность ценностям и культуре качества образования.

1.6 Проявлять личную заинтересованность в высоком качестве подготовки выпускников и принимать активное участие в деятельности по улучшению качества.

1.7 Применять современные методы анализа психолого-педагогического мониторинга, позволяющие оценить результаты освоения ОППН, степень сформированности у обучающихся качеств, необходимых для будущей профессиональной деятельности и получения устойчивых выгод для заинтересованных сторон (выпускника, образовательной организации, работодателя, общества, государства).

1.8 Организовывать совместно со студентами учебно-исследовательскую и научно-исследовательскую деятельность, направленную на модернизацию педагогического образования.

1.9 Формировать у студентов интерес к педагогической деятельности.

2. Требования к учебному процессу

2.1 Реализовывать индивидуальные маршруты обучения на очном отделении с правом совмещения работы по профилю обучения (для педагогических направлений).

2.2 Обеспечивать прохождение практик всех видов в образовательных организациях города и региона, лидирующих по результатам внешней оценки качества образования.

2.3 Обеспечивать студентов возможностью академической мобильности, в том числе через сетевое обучение (возможность пройти часть обучения в другом вузе, в том числе за рубежом).

2.4 Предоставлять обучение в вузе по широкому спектру программ дополнительного образования, способствующих формированию надпрофессиональных компетенций педагога (иностранный язык, менеджмент, ораторское мастерство, детское творчество и др.)

2.5 Организовывать программы дополнительного профессионального обучения для студентов и выпускников прошлых лет по подготовке к работе с обучающимися, имеющими особые образовательные потребности (обучающиеся, проявившие выдающиеся способности; обучающиеся, для которых русский язык не является родным; обучающиеся с ограниченными возможностями здоровья), а также по подготовке к Единому государственному экзамену.

2.6 Осуществлять индивидуальную работу со студентами, испытывающими сложности в освоении ОППН, и со студентами, проявившими выдающиеся способности.

3. Требования к интеграции образовательного процесса с профессиональной деятельностью

3.1 Привлекать к работе в вузе работников образования разных уровней, других регионов, победителей конкурсов профессионального мастерства: «Учитель года», «Лучший в профессии» и др.

3.2 Организовывать конкурс и проект профессионального мастерства для студентов педагогического вуза совместно с обучающимися и педагогами среднего общего и среднего профессионального образования.

3.3 Создавать условия для развития и поддержки движения студенческих педагогических отрядов или иных общественных объединений профессионально-педагогической направленности.

3.4 Привлекать обучающихся к реализации совместных мероприятий и проектов (в том числе НИР) с другими образовательными организациями.

3.5 Поддерживать эффективную работу подразделения, оказывающего помощь в трудоустройстве обучающимся в период обучения и выпускникам по направлению подготовки.

3.6 Обеспечить обязательными практикоориентированными модулями, предполагающие освоение теоретического содержания материала при максимальной самостоятельной работе обучающихся, с последующей отработкой приемов, методов в учебно-лабораторной среде или на практике.

4. Требования к научно-исследовательской и инновационной деятельности вуза

4.1 Оказывать организационно-финансовую поддержку участия обучающихся в форумах, конференциях, лагерях-семинарах регионального, всероссийского и международного уровней, направленных на развитие образования и профессиональное становление педагога.

4.2 Оказывать финансовую поддержку студенческих публикаций в ведущих периодических изданиях и участия в межвузовских олимпиадах по направлениям подготовки.

4.3 Организовать работу малых инновационных предприятий с участием студентов в образовательной сфере.

4.4 Привлекать обучающихся к проектной и научно-грантовой деятельности, поддерживать инициативы обучающихся в поиске и получении грантов и субсидий для реализации социально значимых научно-исследовательских проектов и программ в образовательной сфере.

4.5 Проводить мониторинг научной активности обучающихся с целью формирования научного рейтинга студентов и учебных подразделений вуза.

4.6 Обучать проектной деятельности и управлению социально значимыми проектами, содействуя их реализации.

5. Требования к образовательной среде

5.1 Использовать в учебном процессе современные средства обучения, соответствующие уровню оснащенности образовательных организаций, где предстоит работать выпускникам.

5.2 Обеспечивать современную информационно-образовательную среду, включающую: электронный каталог библиотеки, электронные ресурсы с выходом в другие электронные библиотеки, учебный портал, систему видеоконференцсвязи и др.

5.3 Обучать работе с электронными ресурсами образовательной среды с первых дней обучения в вузе.

5.4 Обеспечивать доступ к полному комплексу методических материалов по всем образовательным программам на учебном портале вуза.

5.5 Обеспечивать свободный доступ в сеть Интернет в любой точке вуза.

5.6 Обеспечивать наличие единой интегральной балльно-рейтинговой системы.

5.7 Организовывать эффективную электронную систему учета индивидуальных достижений обучающихся (портфолио учебных и общественных достижений).

5.8 Предоставлять доступ к услугам копирования и тиражирования в вузе.

5.9 Поддерживать многоканальную информационную систему, позволяющую получить полную информацию о различных направлениях деятельности в вузе, в том числе внеучебной.

5.10 Обеспечивать библиотеку образовательной организации современной научной, учебной, периодической литературой, методическими материалами, электронными средствами обучения по всем образовательным программам.

6. Требования к социокультурной среде и социальной поддержке

6.1 Обеспечивать наличие дифференцированной и прозрачной системы материальной поддержки обучающихся (материальная помощь, социальные стипендии, компенсации и др.).

6.2 Поддерживать эффективную систему оздоровления обучающихся.

6.3 Обеспечивать открытую систему поощрения обучающихся.

6.4 Организовывать прозрачную систему распределения мест в общежитиях.

6.5 Наделять органы студенческого самоуправления действенными полномочиями (Представительство ССУ в Ученом Совете вуза).

6.6 Обеспечивать качественными условиями проживания в студенческих общежитиях.

7. Требования к досуговой и воспитательной работе

7.1 Обеспечивать наличие большого выбора творческих студий, клубов по интересам, спортивных секций.

7.2 Обеспечивать наличие помещений, их пригодность и доступность для занятий внеучебной деятельностью (спортивных залов, актового зала, помещений для клубов и секций)

7.3 Организовать соответствие системы воспитательной работы проекту «Стандарт организации воспитательной деятельности образовательных организаций высшего образования (ООВО)».

7.4 Содействовать активной работе ассоциации выпускников (выделение помещения для проведения мероприятий, информационная поддержка и др.).

7.5 Публично признавать и поощрять общественную и социальную деятельности обучающихся (в том числе волонтерской), направленную на развитие образования в регионе (городе).

7.6 Обеспечить наличие музея истории вуза.

7.7 Создавать условия для неформального образования, направленного на развитие будущего педагога:

- приглашение ведущих педагогов для проведения семинаров/тренингов;
- выделение помещения и необходимых средств;
- информационная поддержка и др.

8. Требования к инфраструктуре образовательной организации

8.1 Поддерживать безбарьерную среду для обеспечения возможности получения высшего образования лицами с ограниченными возможностями здоровья.

8.2 Обеспечивать наличие зон самоподготовки, совместной работы и общения студентов.

8.3 Приближать учебную среду к производственной среде педагога (оформление спецкабинетов, рекреаций, коридоров должно отражать атмосферу образовательной организации, где предстоит работать выпускнику).

8.4 Создавать комфортные условия для обучения и отдыха: эргономичная мебель, достаточная освещенность и температура в учебных помещениях, наличие столовых в каждом учебном корпусе и современно оборудованных санузлов

9. Требования к обучающимся

9.1 Быть активным участником образовательного процесса.

9.2 Быть ответственным и дисциплинированным во всех аспектах своей деятельности: соблюдать правила трудовой и учебной дисциплины, проявлять тактичность и уважительное отношение к преподавателям и обучающимся.

9.3 Постоянно совершенствовать навыки владения иностранными языками.

9.4 Быть ответственным за образовательные результаты.

9.5 Настойчиво овладевать знаниями, умениями и навыками проектной и исследовательской деятельности.

9.6 Быть образцом порядочности, высокой культуры, морали и нравственности, следить за своим внешним видом и речью, быть носителем духовной культуры и лучших традиций интеллигенции.

9.7 Признавать приоритеты духовно-нравственных ценностей при осуществлении любой деятельности в стенах вуза и за его пределами. Активно пропагандировать и продвигать образовательные ценности и культурные традиции России.

9.8 Поддерживать имидж и авторитет университета путем сохранения и развития вузовских традиций, активно участвовать в общественных и внеучебных мероприятиях.

9.9 Принимать участие в деятельности общественных советов, профессиональных сообществ, студенческих клубов и других общественных образований.

«Стандарт качества педагогического образования. Требования студентов» дополняет требования нормативных документов с позиции обучающихся по образовательным программам педагогической направленности в вузах Российской Федерации и ставит своей целью повышение удовлетворенности обучающихся образовательным процессом в образовательной организации [32, с.188-194].

3.2. Реализация «Стандарта качества педагогического образования. Требования студентов»

Основными формами реализации «Стандарта качества педагогического качества педагогического образования. Требования студентов» является создание проектов на основании показателей, а также проведение опросов обучающихся.

Совет обучающихся по качеству образования ФГБОУ ВО «Уральский государственный педагогический университет» на основании показателей Стандарта **разработал опрос** для обучающихся УрГПУ, чтобы выявить степень их удовлетворенности качеством педагогического образования и реализацией Стандарта в УрГПУ. **Опрос** проводился в период с 14 мая 2017 г. по 1 июня 2017 г. и состоял из следующих вопросов:

1. Насколько вы удовлетворены компетентностью преподавателей УрГПУ в процессе использования в профессиональной деятельности современных образовательных технологий?
2. Насколько вы удовлетворены поддержкой преподавателями обратной связи со студентами во внеучебное время?
3. Насколько вы удовлетворены культурой речи и навыками деловой коммуникации у преподавателей УрГПУ?
4. Насколько вы удовлетворены создаваемым преподавателями образом порядочности, высокой профессиональной культуры, морали и нравственности при выполнении профессиональных обязанностей?
5. По вашему мнению, способствуют ли преподаватели сохранению и развитию культурных традиций России и ее исторических ценностей?
6. По вашему мнению, компетентны ли преподаватели в вопросах качества образования?
7. Насколько вы удовлетворены проявлением личной заинтересованности преподавателей в высоком качестве подготовки выпускников?
8. Насколько вы удовлетворены тем, как преподаватели организуют совместно со студентами учебно-исследовательскую и

научно-исследовательскую деятельность, направленную на модернизацию педагогического образования?

9. Насколько вы удовлетворены тем, как преподаватели формируют у студентов интерес к педагогической деятельности?

10. Удовлетворены ли вы реализацией индивидуальных маршрутов обучения на очном отделении с правом совмещения работы по профилю обучения?

11. Насколько вы удовлетворены обеспечением прохождения практик всех видов в образовательных организациях города и региона?

12. Насколько вы удовлетворены возможностью академической мобильности, в том числе через сетевое обучение (возможность пройти часть обучения в другом вузе, в том числе за рубежом).

13. Насколько вы удовлетворены спектром программ неформального образования в УрГПУ (иностранный язык, тайм-менеджмент, скорочтение, стресс-менеджмент, школа проектной деятельности и т.д.)

14. Насколько вы удовлетворены организацией программ дополнительного профессионального образования?

15. Насколько вы удовлетворены привлечением к работе в вузе работников образования разных уровней, других регионов, стран, работодателей, победителей конкурсов профессионального мастерства: «Учитель года», «Лучший в профессии» и др.

16. Насколько вы удовлетворены организацией конкурсов и проектов профессионального мастерства для студентов УрГПУ совместно с обучающимися и педагогами среднего общего и среднего профессионального образования? (В УрГПУ: Профессиональный дебют, Педагогический дебют)

17. Насколько вы удовлетворены созданием условий для развития и поддержки движения студенческих педагогических отрядов или иных общественных объединений профессионально-педагогической направленности?

18. Насколько вы удовлетворены привлечением к реализации совместных мероприятий и проектов (в том числе НИР) с другими образовательными организациями?

19. Насколько вы удовлетворены работой подразделения, оказывающего помощь в трудоустройстве обучающимся в период обучения и выпускникам по направлению подготовки? (в УрГПУ – Центр содействия трудоустройству)

20. Удовлетворены ли вы оказанием организационно-финансовой поддержки обучающихся для участия в форумах, конференциях, лагерях-семинарах регионального, всероссийского и международного уровней, направленных на развитие образования и профессиональное становление педагога?

21. Насколько вы удовлетворены привлечением обучающихся к проектной и научно-грантовой деятельности?

22. Насколько вы удовлетворены организацией мониторинга научной активности обучающихся с целью формирования научного рейтинга студентов и учебных подразделений вуза?

23. Насколько вы удовлетворены обучением проектной деятельности и управлению социально значимыми проектами?

24. Насколько вы удовлетворены использованием в учебном процессе современных средств обучения? (техническое оснащение аудиторий, проведение лабораторных работ)

25. Насколько вы удовлетворены обеспечением современной информационно-образовательной среды, включающую: электронный каталог библиотеки, электронные ресурсы с выходом в другие электронные библиотеки, учебный портал и др.?

26. Удовлетворены ли вы обучением работе с электронными ресурсами УрГПУ? (сайт, портфолио, электронные библиотеки)

27. Насколько вы удовлетворены обеспечением доступа к полному комплекту методических материалов по всем образовательным программам на электронных ресурсах УрГПУ?

28. Насколько вы удовлетворены свободным доступом в Интернет в любой точке вуза через Wi-Fi?

29. Удовлетворены ли вы электронной системой учета индивидуальных достижений обучающихся? (портфолио учебных и общественных достижений).

30. Насколько вы удовлетворены предоставлением доступа к услугам копирования и тиражирования документов в УрГПУ?

31. Удовлетворены ли вы информационной системой, позволяющей получать полную информацию о различных направлениях деятельности в вузе, в том числе внеучебной?

32. Удовлетворены ли вы наличием в библиотеке современной научной, учебной, периодической литературой, методическими материалами, электронными средствами обучения по всем образовательным программам?

33. Насколько вы удовлетворены системой материальной поддержки обучающихся (материальная помощь, социальные стипендии, компенсации и др.)?

34. Насколько вы удовлетворены поддержанием эффективной системы оздоровления обучающихся? (Санаторий-профилакторий УрГПУ, Отдел психолого-педагогического сопровождения студентов?)

35. Удовлетворены ли вы системой поощрения обучающихся за участие и победы в олимпиадах, конкурсах вузовского, регионального, всероссийского и международного уровня?

36. Насколько вы удовлетворены прозрачностью системы распределения мест в общежитиях?

37. Удовлетворены ли вы действенными полномочиями студенческого самоуправления в УрГПУ?

38. Насколько вы удовлетворены качеством условий проживания в студенческих общежитиях?

39. Насколько вы удовлетворены выбором творческих коллективов и студий, клубов по интересам?

40. Насколько вы удовлетворены выбором спортивных секций в УрГПУ?

41. Насколько вы удовлетворены наличием помещений их пригодность и доступность для занятий внеучебной деятельностью (спортивных залов, актового зала, помещений для клубов и секций)?

42. Насколько вы удовлетворены работой Ассоциацией выпускников УрГПУ?

43. Насколько вы удовлетворены работой Музея истории УрГПУ?

44. Насколько вы удовлетворены наличием зон самоподготовки для совместной работы и общения студентов?

45. Насколько вы удовлетворены приближенностью учебной среды к производственной среде учителя?

46. Насколько вы удовлетворены комфортными условиями для обучения и отдыха в УрГПУ (эргономичная мебель, достаточная освещенность и температура в учебных помещениях, наличие современных туалетов)?

Для оценивания каждого показателя обучающимся предлагалась пятибалльная система оценки:

- Полностью удовлетворен (5)
- Частично удовлетворен (4)
- Затрудняюсь ответить (3)
- Не совсем удовлетворен (2)
- Совсем неудовлетворен (1)

Всего в опросе приняло участие 479 обучающихся. Это составляет 11% от всех обучающихся УрГПУ по очной форме обучения. Такой порог позволяет считать данные достоверными и производить по ним анализ (Результаты опроса представлены в Приложении 2).

Проведенный опрос показал, что около 90% опрошенных удовлетворены компетентностью преподавателей УрГПУ, тем, как они поддерживают обратную связь с обучающимися, как владеют культурой речи, а также заинтересованностью в подготовке качественных специалистов.

У, более чем половины опрошенных, отсутствуют какие-либо знания и информация о возможной академической мобильности, неформальном образовании в УрГПУ, работе Центра содействия трудоустройству и Ассоциации выпускников УрГПУ.

Пристальное внимание администрации УрГПУ необходимо обратить на техническое оснащение аудиторий и мебель: ими не удовлетворены 30% опрошенных, 40% опрошенных недовольны тем, как предоставляется в УрГПУ свободный доступ в Интернет, а также выбором спортивных и творческих секций.

При реализации Стандарта возникает проблема в том, что он необязателен для исполнения. Необязателен потому, что нет официального

органа, который бы руководил всем российским студенчеством и обязывал образовательные организации его соблюдать. Образовательные организации соблюдают ФГОС, т.к. его утвердило Министерство образования и науки РФ, и Профессиональные стандарты, т.к. их утверждает Министерство труда и социальной защиты РФ.

Поэтому органам студенческого самоуправления необходимо самостоятельно договариваться с администрацией образовательной организации и доказывать пользу студенческого стандарта. Зачастую образовательные организации идут навстречу обучающимся, так как это делали в УрГПУ: взаимодействие с Советом обучающихся по качеству прописано в Программе внутренней гарантии качества образования в развитии интегрированной системы менеджмента УрГПУ на период 2016 – 2020 годы, а проведение анкетирования по Стандарту и участие обучающихся в контроле качества образования на соответствие выполнения требований Стандарта прописано в Плане работы УрГПУ на 2016/2017 учебный год.

Реализация Стандарта на территории РФ регламентируется заключением соглашений о сотрудничестве с другими педагогическими университетами. Взаимно признавая цели, задачи и принципы деятельности, выражая стремление к конструктивному и деловому сотрудничеству, учитывая важность педагогического образования для России, консолидации конструктивных сил для повышения престижа педагогического труда, утверждения в обществе и сознании молодежи социально-значимой профессии педагога УрГПУ заключил соглашения о сотрудничестве уже с 4 образовательными организациями высшего образования:

- ФГБОУ ВО «Глазовский государственный педагогический институт им. В.Г. Короленко»;
- ФГБОУ ВО «Чувашский государственный педагогический университет им. И.Я. Яковлева»;
- ФГБОУ ВО «Волгоградский государственный социально-педагогический университет»;

БУ ВО ХМАО-Югры «Сургутский государственный педагогический университет».

Основной **целью сотрудничества** Сторон является установление взаимодействия Сторон по повышению качества педагогического образования, а основными задачами являются:

- Проведение согласования собственных подходов в сфере качества образования;
- Развитие студенческой инициативы в направлении повышения качества образования;
- Создание и развитие системы мотивации обучающихся, участвующих в оценке и повышении качества педагогического образования;
- Организация мониторинга качества образования путем проведения анкетирования, тестирования, опросов и систематизации результатов;
- Разработка и реализация совместных проектов для оценки качества образования и улучшения показателей образовательной деятельности вуза;
- Формирование рекомендаций по внесению изменений в «Стандарт качества педагогического образования. Требования студентов».

Благодаря заключенным соглашениям о сотрудничестве, другие педагогические вузы могут перенимать опыт ФГБОУ ВО «УрГПУ» для выявления проблем и удовлетворенности среди своих обучающихся. Благодаря синтезированным данным можно выявлять общие проблемы педагогического образования, которые можно представить федеральным органам государственной власти и решать их консолидированно.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В данной работе были исследованы образовательные услуги, которые оказывает образовательная организация высшего образования со стороны измерения удовлетворенности обучающихся укрупненной группы направлений подготовки 44.00.00 «Образование и педагогические науки» получаемой образовательной услугой в образовательной организации высшего образования с целью определения нормативно-правовой и психолого-педагогических механизмов влияния обучающихся на качество образования в образовательной организации высшего образования и определения своей удовлетворенности образовательными услугами. В ходе исследования получили следующие результаты:

1. Образовательная услуга – это комплексный процесс, направленный на передачу знаний, умений и навыков общеобразовательного либо профессионального характера потребителю, с целью его удовлетворения и развития личных, групповых и общественных потребностей. Для любой образовательной организации целью является удовлетворение своих потребителей и яркой специфической чертой образовательной услуги является активное участие самого потребителя в процессе организации и оценки комплексной характеристики образовательной деятельности – качества образования.

2. Удовлетворенность потребителей - восприятие потребителями степени выполнения их требований. Понятие «удовлетворенность» можно применить и к образовательной организации, ведь она предоставляет образовательные услуги.

3. Проанализировав нормативно-правовую документацию, можно сделать вывод о том, что обучающиеся не имеют никаких документально закреплённых требований, которые они могут предъявлять образовательной организации в отличие от других участников образовательных отношений: государства, общества и работодателя. В этой связи необходимо

консолидировать наиболее активные группы субъектов образовательного процесса для создания нормативно правового механизма предъявления требований и разработки методики по измерению удовлетворенности обучающихся качеством педагогического образования в образовательных организациях высшего образования.

4. Разработанный «Стандарт качества педагогического образования. Требования студентов» дополняет требования нормативных документов с позиции обучающихся по образовательным программам педагогической направленности в вузах Российской Федерации и ставит своей целью повышение удовлетворенности обучающихся образовательным процессом в образовательной организации, что позволяет выявить разработанная методика анкетирования, апробированная в ходе производственной и преддипломной практики во время обучения в ФГБОУ ВО «Уральский государственный педагогический университет».

Учебно-исследовательская работа показала, что при наличии в образовательной организации внешних и внутренних условий для работы органов студенческого самоуправления позволяет эффективно вовлекать обучающихся в оценку и повышения качества образования. Это доказывает участие педагогического сообщества при создании «Стандарта качества педагогического образования. Требования студентов», а также заключенные соглашения о сотрудничестве среди 5 педагогических вузов Российской Федерации.

Таким образом, гипотеза, сформулированная во Введении, подтвердилась. Цель и задачи настоящей работы реализованы.

Результаты данной работы могут быть использованы образовательными организациями при вовлечении обучающихся в процесс оценки и повышения качества образования и измерения их удовлетворенности образовательным процессом.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Нормативно-правовые документы

1. Об утверждении профессионального стандарта «Педагог» (педагогическая деятельность в сфере дошкольного, начального общего, основного общего, среднего общего образования) (воспитатель, учитель): Приказ Мин-ва труда и социальной защиты РФ от 18 октября 2013 г. №544н: зарегистрирован Минюстом 06.12.2013 г. : рег № 30550[Электронный ресурс] // Рос. Газета: Документы. – URL: <http://www.rg.ru/2013/12/18/pedagog-dok.html>
2. Поручение Президента РФ В.В. Путина от 22 мая 2014 г. № 1148 п. 2 [Электронный ресурс] // Официальный сетевой ресурс Президента России . – URL: <http://kremlin.ru/acts/assignments/orders/21112>
3. Постановление Правительства РФ от 23.05.2015 N 497 (ред. от 14.09.2016) "О Федеральной целевой программе развития образования на 2016 - 2020 годы" [Электронный ресурс] // URL: режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_180188/ (по рабочим дням с 20:00 до 24:00 (время московское))
4. Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ (ред. от 03.07.2016) "Об образовании в Российской Федерации" (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.09.2016) [Электронный ресурс] // Рос. Газета : Документы. – URL: режим доступа: <https://rg.ru/2012/12/30/obrazovanie-dok.html>

Нормативно-технические документы

5. ГОСТ Р ИСО 9001:2015 «Система менеджмента качества. Требования» / под ред. П.М. Смирнов.- Москва: Стандартинформ, 2015.- 24 с.

Учебные пособия и монографии

6. Браверман, А.А. Маркетинг в российской экономике переходного периода: методология и практика [Текст]/А.А. Браверман. – М.: Экономика, ТОО «КоМаркт Лтд.», 1997. – 571 с.

7. Зайчикова, С.А. Стратегия маркетинга высшего учебного заведения в системе открытого образования [Текст]/ С.А. Зайчикова, И.Н. Маяницкая. – М.: Изд-во РГСУ, 2006. – 115 с.
8. Котлер, Ф., Маркетинг менеджмент [Текст]/ Ф. Котлер, К.Л. Келлер: пер. с англ. А.А. Станников. - Питер, 2014. — 800 с.
9. Котлер, Ф., Основы маркетинга [Текст]/ Ф. Котлер, Г. Армстронг: пер. с англ. А.А. Станников. - «Вильямс», 2003. — 1200 с.
10. Ландерви, Ж., Теория и практика маркетинга [Текст]/ Ж. Ландерви [и др.]: пер. с франц. 2-е изд. - М.: МЦФЭР, 2007. — 263 с.
11. Липкина, Е.Д. Конкурентоспособность вузов на современном рынке образовательных услуг [Текст]/ Е.Д. Липкина. – Омск: Изд-во ОмГПУ, 2006. – 136 с.
12. Лукашенко, М.А. Высшее учебное заведение на рынке образовательных услуг: актуальные проблемы управления [Текст]/ М.А. Лукашенко. - М.: Маркет ДС, 2007. – 356 с.
13. Романова, И.Б. Управление конкурентоспособностью высшего учебного заведения [Текст]/ И. Б. Романова. - Ульяновск: Средневолжский научный центр. - 2005. – 140 с.
14. Терещенко, Н.Н. Исследование рынка образовательных услуг высшей школы [Текст]/ Н.Н. Терещенко. – Красноярск, Краснояр. гос. ун-т, 2005. – 267 с.
15. Щетинин, В.П. Экономика образования [Текст]/ В.П. Щетинин, Н.А. Хроменков, Б.С. Рябушкина. – М.: Изд-во РЦЭО МПУ, 1995.

Статьи из журналов

16. Андропова, Р. Е. Стимулирование эффективности образовательной деятельности в системе управления качеством образования [Текст]/ Р.Е. Андропова // Право и образование. - 2013. - № 8. - С. 14-19.
17. Воскобойникова, Качество образования как фактор конкурентоспособности вуза [Текст]/ М. А. Воскобойникова, Н.С. Пугачева,

И.К. Чепурышкин // Высшее образование в России. – 2008. – № 5. – С. 139–143.

18. Джапарова, Р. Маркетинг услуг профессионального образования [Текст]/ Р. Джапарова// Маркетинг. – 2005. - №4. – 55-65с.

19. Елисеева, Т. И. Качество образования: выполнение требований заинтересованных сторон [Текст]/ Т. И. Елисеева, Е. Б. Гаффорова, Е. Г. Юрченко, О. П. Головина // Высшее образование в России. – 2009. – № 6. – С. 60–66.

20. Елисеева, Т.И. Качество образования: выполнение требований заинтересованных сторон [Текст]/ Т. И. Елисеева, Е. Б. Гаффорова, Е. Г. Юрченко, О. П. Головина // Высшее образование в России. – 2009. – № 6. – С. 60–66.

21. Зинкевич, Е.Р. Оценка качества образования студентов медицинских вузов [Текст]/ Е.Р. Зинкевич// Вестник Южно-Уральского государственного университета. Серия: Образование. Педагогические науки. – 2012. - №26. – 87-90 с.

22. Зотов, В.Н. Разработка стратегии и тактики маркетинговой деятельности вузов на рынке образовательных услуг и научно-технической продукции [Текст]: автореф. на соискание ученой степени кандидата экономических наук/ В.Н. Зотов. – М.: РЭА им. Г.В. Плеханова, 1997. – 21 с.

23. Колесников, А. Образовательная услуга: оценка социально-педагогической эффективности на основе статистических методов [Текст]/ А. Колесников // Проблемы теории и практики управления. - 2013. - № 9. - С. 115-121.

24. Ленская, Е.А. Качество образования и качество подготовки учителя [Текст]/ Е.А. Ленская//Вопросы образования. – 2011. - №4. – 81-94 с.

25. Никокошева, Н.Г. Некоторые подходы к понятию «качество образования» [Текст]/ Н.Г. Никокошева// Педагогическое образование в России. – 2008. – № 2. – С. 27-34.

26. Расторгуева, Н. Ф. Качество образования - залог конкурентоспособности выпускника [Текст]/ Н. Ф. Расторгуева // Высшее образование в России. – 2009. – № 1. – С. 87–90.

27. Русанова, А.А. Удовлетворенность как показатель качества образования в современном вузе (на примере конкретного социологического исследования) [Текст]/ А.А. Русанова// Современные исследования социальных проблем. – 2011. - №3. – 100-119 с.

28. Сагинова, О.В. Маркетинг образовательных услуг [Текст]/ О.В. Сагинова // Маркетинг в России и за рубежом. – 2003. – № 5. – С. 48-59.

29. Салимова, Т.А. Управление качеством [Текст]/ Т.А. Салимова, 2-е издание. - М.: Омега-Л, 2008 — 416 с.

30. Саяпина, Н.Н. Оценка качества образовательного процесса вуза [Текст]/ Н.Н. Саяпина // Вестник Омского университета. Серия «Экономика». – 2011. - №4. – 91-100 с.

31. Саяпина, Н.Н. Оценка качества образовательных услуг вуза [Текст]/ Н.Н. Саяпина //Омский научный вестник. – 2012. - №4. – 64-76 с.

32. Середа, В.А. УрГПУ за качественное образование: к вопросу о разработке и внедрении студенческого стандарта качества педагогического образования [Текст]/ В.А. Середа, Н.Л. Шевелева, И.А. Попп, Б.А. Попко//Педагогическое образование в России. – 2015. - №12. – 188-194 с.

33. Солдатов Н. Ф. Роль и место удовлетворенности потребителей в деятельности компании [Текст]/Н.Ф. Солдатов, К.К. Терчанян, А.Г. Милайлова// Экономика и современный менеджмент: теория и практика: сб. ст. по матер. XLVI междунар. науч.-практ. конф. № 2(46). – Новосибирск: СибАК, 2015.

34. Солдатов, Н. Ф., Место удовлетворенности потребителей в деятельности компании [Текст]/Н.Ф. Солдатов, К.К. Терчанян, А.Г. Михайлова// Экономика и современный менеджмент: теория и практика: сб. ст. по матер. XLVI междунар. науч.-практ. конф. № 2(46). – Новосибирск: СибАК, 2015. – с. 36

35. Старостина, С. Е. Система гарантии качества образования [Текст]/ С.Е. Старостина // Стандарты и качество. - 2013. - № 10. - С. 104-107.

36. Стрижов, А.М. Понятие качества образовательной услуги в условиях рыночных отношений [Текст]/ А.М. Стрижов// Стандарты и мониторинг в образовании. – 1999. - №3. – с. 47-50

37. Тарануха, С. Н. Инструменты повышения качества образования в вузе [Текст]/ С. Н. Тарануха: под ред. Н. Ф. Пижурина // Высшее образование в России. – 2009. – № 11. – С. 120–125.

38. Тестов, В.К. Качество и фундаментальность высшего образования [Текст]/ В.К. Тестов // Высшее образование в России. – 2008. – № 10. – С. 89–92.

39. Толстикова, А.З. Привлечение студентов к работе центра менеджмента качества в вузе [Текст]/ А.З. Толстикова // Высшее образование в России. – 2015. – № 10. – С. 96–104.

40. Трапицын, С.Ю. Мониторинг качества высшего образования [Текст]/ С.Ю. Трапицын// Экология человека. – 2013. - №9. – 17-23 с.

41. Третьякова, Т.В. Анализ подходов к оценке качества образования в вузе [Текст]/ Т.В. Третьякова//Вестник Северо-Восточного федерального университета им. М.К. Аммосова. – 2011. - №2. – 59-64 с.

42. Третьякова, Т.В. Педагогические измерения, их роль в оценке качества образования [Текст]/ Т.В. Третьякова// Вестник Северо-Восточного федерального университета им. М.К. Аммосова. – 2013. - №4. – 116-120 с.

43. Тукубаев, З.Б. Модель управления качеством образования в вузе [Текст]/ З.Б. Тукубаев, А.А. Умаров//Управление большими системами. Сборник трудов. – 2012. - №37. – 95-144 с.

44. Фрумин, И.Б. Оценка качества образования: обзор международных подходов и тенденций [Текст]/ И.Б. Фрумин // Всемирный банк [по предложению Минобрнауки РФ и Федерал. службы по надзору в сфере науки и образ.]. – М.: 2005. – 73 с.

45. Ченцов, А. О бизнесе образовательных услуг [Текст] / А.О. Ченцов//Высшее образование в России.-1999.-№2-с. 120-123

46. Akpinar, B. Change in the education and Teachers Perseptions of change [Text]/ B.Akpinar, K. Aydin// Education and Science. – 2007. - Vol. 32 Iss: 5. - pp.71 – 80

47. Brady, N. The standards paradox: How quality assurance regimes can subvert teaching and learning in higher education [Text]/ N. Brady, A. Bates// European educational research journal. – 2016.- Vol: 15, iss: 2. - pp. 155-174

48. Parves, S., Service quality in a higher education context: an integrated model [Text]/ S. Parves, H. Y. Wong// Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics, 2012. - Vol. 24 Iss: 5. - pp. 755 – 784

Электронные ресурсы

49. Оськин, С.В. Инновационный подход к оценке качества образования в вузе [Электронный ресурс]/ С.В. Оськин, Г.М. Оськина //Политематический сетевой электронный научный журнал Кубанского государственного аграрного университета. – 2015. - №106. – 1-22 с.

50. Сон, Т.А. Формирование рынка образовательных услуг [Электронный ресурс]/ Т.А. Сон. – URL: <http://www.marketing.spb.ru>

51. Станкевич Е.Ю. К вопросу оценки качества образования [Электронный ресурс]/ Е.Ю. Станкевич // Гуманитарные научные исследования. - 2013. - № 1. - URL: <http://human.snauka.ru/2013/01/2215>

**Положение о Совете обучающихся по качеству образования ФГБОУ ВО
«Уральский государственный педагогический университет»**

РАССМОТРЕНО
на заседании
Совета обучающихся
по качеству образования УрГПУ

Протокол № _____ от _____

УТВЕРЖДАЮ
Ректор ФГБОУ ВПО
«Уральский государственный
педагогический университет»

А.А. Симонова



ПОЛОЖЕНИЕ

о Совете обучающихся по качеству образования
ФГБОУ ВПО «Уральский государственный педагогический университет»

Екатеринбург, 2015 г.

Глава 1

ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1 Совет обучающихся по качеству образования ФГБОУ ВПО «Уральский государственный педагогический университет», (далее – Совет), является постоянно действующим представительным, коллегиальным и самостоятельным органом студенческого самоуправления, реализующим права обучающихся на участие в управлении образовательным процессом.

1.2 Совет создается в целях развития социальной активности, вовлечения обучающихся в процесс оценки и повышения качества образования, а также для содействия администрации УрГПУ в решении стоящих задач по подготовке высококвалифицированных специалистов, обеспечению образовательного процесса, жизнедеятельности студенческой молодежи, поддержанию социальных инициатив, созданию условий для личностного и профессионального развития обучающихся УрГПУ.

1.3 В своей деятельности Совет руководствуется законодательством Российской Федерации, нормативно-правовыми актами Министерства образования и науки РФ и УрГПУ, настоящим Положением.

1.4 Настоящее Положение (далее по тексту - Положение) регулирует деятельность Совета, определяет его задачи и функции, устанавливает порядок создания и деятельности.

1.5 Высшим руководящим органом Совета является заседание Совета.

1.6 Заседание Совета проводится не реже 1 раза в месяц.

1.7 Совет считается созданным с момента утверждения Положения и формирования первоначального состава Совета на первом заседании Совета в учебном году. С момента принятия указанных решений Совет осуществляет свою деятельность, приобретает права, принимает на себя обязанности. Требования Положения Совета обязательны для исполнения всеми органами Совета и его членами.

1.8 Совет проходит процедуру регистрации на официальном сайте Комиссии по вопросам качества образования Совета Министерства образования и науки РФ по делам молодежи для методического сопровождения.

Глава 2

ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ СОВЕТА

2.1 Целью деятельности Совета является вовлечение обучающихся в процесс оценки и повышения качества образования в УрГПУ.

2.2 В соответствии с целью, задачами деятельности Совета являются:

- развитие студенческой инициативы в направлении повышения качества образования в УрГПУ;
- создание и развитие системы мотивации обучающихся к образовательному процессу и привлечение к его внутренней оценке;
- разработка предложений по повышению качества образовательного процесса с учетом учебных, научных и профессиональных интересов обучающихся;
- организация мониторинга качества образования путем проведения анкетирования, тестирования, опросов и т.д.;
- разработка и реализация проектов для оценки качества образования и улучшения показателей образовательной деятельности вуза.
- определение потребностей обучающихся связанных с организацией образовательного процесса;
- организация эффективной системы информирования обучающихся о нормативных основах образовательного процесса, в том числе ознакомление с политикой в области качества образования, содержанием образовательных стандартов, рабочих программ, учебных планов;
- взаимодействие с администрацией по вопросам качества образования в УрГПУ;
- содействие структурным и учебным подразделениям УрГПУ в проводимых мероприятиях в рамках образовательного процесса;
- формирование рекомендаций по внесению изменений в действующие локальные акты, регулирующие права, обязанности обучающихся;

Глава 3

СОСТАВ И ОРГАНИЗАЦИЯ РАБОТЫ СОВЕТА

3.1 Совет является коллегиальным органом. В состав Совета на добровольной основе входят представители учебных подразделений УрГПУ из числа обучающихся.

3.2 Срок действия сформированного состава Совета составляет 1 год.

3.3 Состав Совета формируется из председателя Совета, заместителя председателя, руководителей отделов, секретаря и членов Совета.

3.4 Членом Совета может быть любой обучающийся УрГПУ.

3.5 Порядок выборов членов Совета:

3.5.1 Из числа уполномоченных по качеству образования в академических группах учебных подразделений УрГПУ (старост) на общем собрании обучающихся учебного подразделения УрГПУ, большинством

голосов избирается уполномоченный по качеству образования учебного подразделения УрГПУ.

3.5.2. Уполномоченный по качеству образования учебного подразделения УрГПУ в дальнейшем является членом Совета.

3.6 Членство в Совете является добровольным.

3.7 В структуре Совета для выработки решений по отдельным сферам студенческой жизни могут создаваться отделы Совета. Составы и виды отделов определяются действующим председателем Совета и утверждаются на заседании Совета.

3.8 Заседание Совета является правомочным при наличии на заседании половины состава Совета плюс один член.

3.9 Во время заседаний Совета секретарем Совета ведутся протоколы, которые подписываются председателем (или заместителем председателя) и секретарем Совета, избираемыми в установленном настоящим Положением порядке.

3.10 На первом заседании Совета в учебном году принимают участие делегаты – уполномоченные по качеству образования учебных подразделений УрГПУ.

3.11 На заседаниях Совета, в зависимости от характера рассматриваемых вопросов, могут принимать участие представители общественных объединений, Первичной профсоюзной организации обучающихся, должностные лица и иные работники УрГПУ по приглашению председателя Совета.

3.12 К компетенции первого заседания Совета в учебном году относится:

- определение приоритетных направлений деятельности Организации Совета;
- избрание сроком на один год председателя Совета;
- принятие решения о реорганизации Совета;
- определение порядка работы, принятие регламента заседания Совета.

3.13 Заседание Совета вправе рассматривать и другие вопросы.

3.14 Для принятия оперативных решений проводятся заседания Президиума Совета.

3.15 Состав Президиума Совета формируют председатель, заместитель председателя, руководители отделов и секретарь.

3.16 Заседание Президиума Совета является правомочным при полном составе.

3.17 Заседание Президиума проводится не менее 1 раза в месяц.

Глава 4

ЧЛЕНЫ СОВЕТА, ИХ ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ

4.1 Члены Совета имеют равные права при обсуждении и принятии решений Совета, несут равную ответственность.

4.2 Члены Совета имеют право:

- свободно высказывать свое мнение по любому вопросу деятельности Совета на заседаниях Совета;
- вносить предложения и замечания по существу обсуждаемых вопросов, предлагать кандидатуры и высказывать свое мнение по кандидатурам лиц, избираемых в Совет, выступать с предложениями по совершенствованию работы Совета;
- вносить на рассмотрение Совета вопросы, связанные с повышением качества образования, участием обучающихся в оценке условий и результатов обучения, формировании содержания своего профессионального образования, развитии студенческого самоуправления, решать другие вопросы, находящиеся в компетенции Совета;
- организовывать проведение оценки качества образовательного процесса в УрГПУ;
- быть избранными на руководящие должности Совета.

4.3 Члены Совета обязаны:

- соблюдать нормы настоящего Положения;
- активно участвовать в деятельности Совета;
- выполнять решения Совета;
- содействовать администрации УрГПУ в повышении качества образования;
- по согласованию с администрацией УрГПУ предоставлять информацию о качестве образования на рассмотрение общественности, средствам массовой информации, органам государственной власти и т.д.;
- своевременно оказывать информационную, консультационную и научно-методическую поддержку обучающимся, их объединениям по вопросам их участия в оценке и повышения качества образования;
- оказывать содействие в разработке и реализации проектов и мероприятий, направленных на повышение качества образования.

4.4 Члены Совета могут быть исключены из состава Совета:

- за нарушение настоящего Положения, совершение действий, подрывающих авторитет Совета, наносящих ущерб деятельности Совета. Решение об исключении члена из состава Совета принимается на заседании

Совета, за исключением оснований, предусмотренных настоящим Положением:

- путем подачи заявления о выходе из состава Совета;
- в случае отчисления из УрГПУ;

Глава 5

ПОЛНОМОЧИЯ ВЫБОРНЫХ ДОЛЖНОСТЕЙ СОВЕТА

5.1 Полномочия председателя Совета:

5.1.1 Председатель Совета выбирается сроком на 1 год из числа его членов на первом заседании Совета в учебном году.

5.1.2 Председатель Совета выбирается открытым голосованием большинством голосов при наличии на заседании половины состава Совета плюс один член.

5.1.3 Председатель Совета может иметь заместителя.

5.1.4 Председатель Совета может быть досрочно освобожден от своих должностных обязанностей на заседании Совета при нарушении им законодательства РФ, Устава УрГПУ или настоящего Положения путем открытого голосования при наличии на заседании более половины состава Совета плюс один член.

5.1.5 В случае досрочного освобождения от должности председателя Совета, исполнение его обязанностей возлагается на заместителя председателя Совета. При отсутствии заместителя председателя либо при невозможности им выполнять обязанности председателя, исполнение обязанностей может быть возложено на члена Совета путем открытого голосования при наличии на заседании более половины состава Совета плюс один член.

5.1.6 Председатель Совета:

- утверждает повестку очередного заседания Совета и дату его проведения;
- принимает решение о необходимости приглашения представителей общественных объединений, Первичной профсоюзной организации обучающихся, работников УрГПУ на заседание Совета;
- подписывает исходящую документацию Совета;
- руководит общим ходом заседания Совета;
- ставит на голосование каждое предложение членов Совета по вопросам повестки дня в порядке поступления и оглашает его результаты;

- обладает решающим голосом при решении спорных вопросов на заседаниях Совета;
- делегирует свои полномочия заместителю в случае своего отсутствия;
- назначает руководителей отделов Совета;
- осуществляет иные полномочия, в соответствии с деятельностью Совета и настоящим Положением;
- обращается за информацией к должностным лицам и работникам УрГПУ, запрашивает справки и документы, необходимые для деятельности Совета;
- выходит с предложениями к администрации УрГПУ по вопросам, относящимся к компетенции Совета;
- приглашает для принятия участия в работе Совета представителей администрации УрГПУ, структурных и учебных подразделений УрГПУ, Первичной профсоюзной организации обучающихся УрГПУ, общественных объединений УрГПУ;

5.2 ЗАМЕСТИТЕЛЬ ПРЕДСЕДАТЕЛЯ СОВЕТА

5.2.1 Заместитель председателя назначается председателем сроком на 1 год из числа членов Совета.

5.2.2 Полномочия заместителя председателя Совета прекращаются досрочно в случаях добровольного сложения с себя полномочий на основании заявления, принятия Советом решения о досрочном прекращении полномочий заместителя председателя Совета за нарушение законодательства РФ, Устава УрГПУ, настоящего Положения, совершение действий, подрывающих авторитет, наносящих ущерб деятельности Совета, самоустранения от работы Совета.

5.2.3 Функциями заместителя председателя Совета являются:

- выполнение обязанностей председателя Совета в его отсутствие на основании поручения председателя Совета оформленного соответствующим решением;
- формирование повестки очередного собрания и подготовка необходимых документов для обсуждения повестки;
- выполнение отдельных поручений председателя Совета;
- представление председателю Совета отчета о своей деятельности.

5.3 СЕКРЕТАРЬ СОВЕТА

5.3.1 Секретарь назначается председателем сроком на 1 год из числа членов Совета.

5.3.2 Полномочия секретаря Совета прекращаются досрочно в случаях добровольного сложения с себя полномочий на основании заявления, принятия Советом решения о досрочном прекращении полномочий секретаря Совета за нарушение законодательства РФ, Устава УрГПУ, настоящего Положения, совершение действий, подрывающих авторитет, наносящих ущерб деятельности Совета, самоустранения от работы Совета.

5.3.3 Секретарь Совета:

- ведет документацию, связанную с деятельностью Совета;
- направляет членам и приглашенным на Совет повестку дня заседания и информацию о дате, времени и месте проведения очередного заседания Совета не позднее, чем за 5 дней до проведения заседания Совета;
- организует помещение и необходимое техническое оснащение для проведения заседания Совета;
- направляет информацию о приглашении к участию в заседании Совета работников УрГПУ с указанием даты, времени, места проведения заседания и содержания рассматриваемого вопроса;
- готовит к рассмотрению на заседании Совета документы для обсуждения;
- ведет протокол заседания Совета, заносит в протокол заседания Совета результаты обсуждения и голосования;
- направляет подписанный председателем Совета протокол заседания Совета членам Совета, присутствовавшим на заседании Совета работникам УрГПУ, представителям общественных объединений УрГПУ, Первичной профсоюзной организации обучающихся УрГПУ;
- хранит документацию, связанную с деятельностью Совета.

Глава 6

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОДРАЗДЕЛЕНИЯМИ УрГПУ, ОБЩЕСТВЕННЫМИ ОБЪЕДИНЕНИЯМИ И СТОРОННИМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ.

6.1. Совет взаимодействует с общественными объединениями УрГПУ, Первичной профсоюзной организацией обучающихся УрГПУ, структурными и учебными подразделениями УрГПУ, сторонними организациями и учреждениями по вопросам, связанным с развитием студенческого самоуправления, участия обучающихся в оценке и повышении качества образования, реализацией гражданских инициатив и социальных проектов молодежи.

6.2. По решению Совета председатель и его заместитель имеют право представлять интересы Совета в других ассоциациях, союзах и объединениях.

Глава 7

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

7.1 Деятельность Совета осуществляется в соответствии с настоящим Положением, которое является основополагающим нормативным актом. Иные документы Совета не должны противоречить настоящему Положению.

7.2 Положение вступает в силу со дня утверждения его на заседании Совета и подписания ректором УрГПУ.

7.3 Изменения в настоящее Положение вносятся по решению заседания Совета и вступают в силу со дня утверждения.

СОГЛАСОВАНО

Первый проректор-проректор по УР

С.А. Минюрова

Проректор по СиВР

В.А. Середа

Начальник УПО

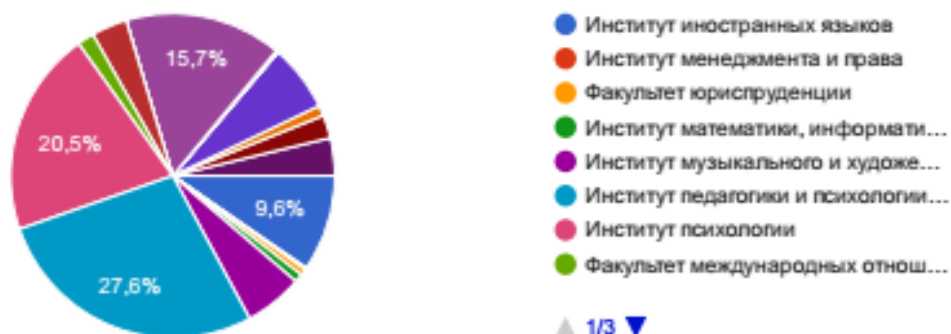
С.В. Кардашина

Результаты анкетирования «Удовлетворенность выполнением «Стандарта качества педагогического образования. Требования студентов»

Всего: 479 ответов

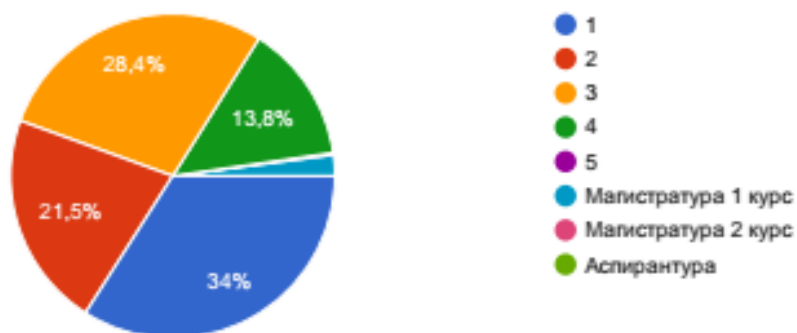
Учебное подразделение

479 ответов



Курс

479 ответов



Направление подготовки

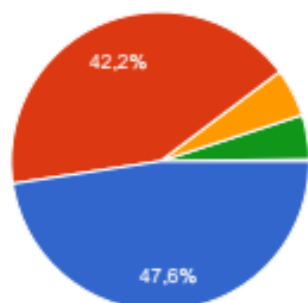
479 ответов



- Педагогическое образование
- ПМУ
- Психолого-педагогическое образ...
- Общая психология
- Государственное и муниципальн...

Насколько вы удовлетворены компетентностью преподавателей УрГПУ в процессе использования в профессиональной деятельности современных образовательных технологий?

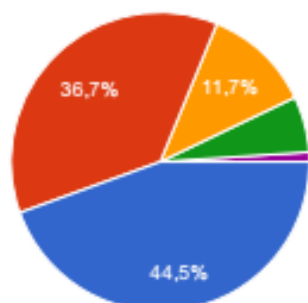
479 ответов



- Полностью удовлетворен
- Частично удовлетворен
- Затрудняюсь ответить
- Не совсем удовлетворен
- Полностью не удовлетворен

Насколько вы удовлетворены поддержкой преподавателями обратной связи со студентами во внеучебное время?

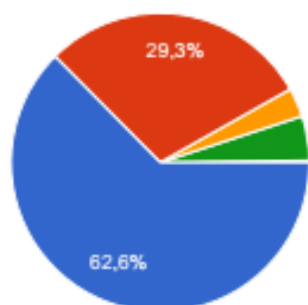
479 ответов



- Полностью удовлетворен
- Частично удовлетворен
- Затрудняюсь ответить
- Не совсем удовлетворен
- Полностью не удовлетворен

Насколько вы удовлетворены культурой речи и навыками деловой коммуникации у преподавателей УрГПУ?

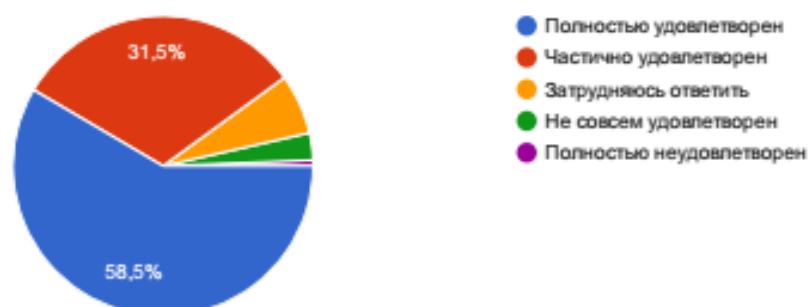
478 ответов



- Полностью удовлетворен
- Частично удовлетворен
- Затрудняюсь ответить
- Не совсем удовлетворен
- Полностью не удовлетворен

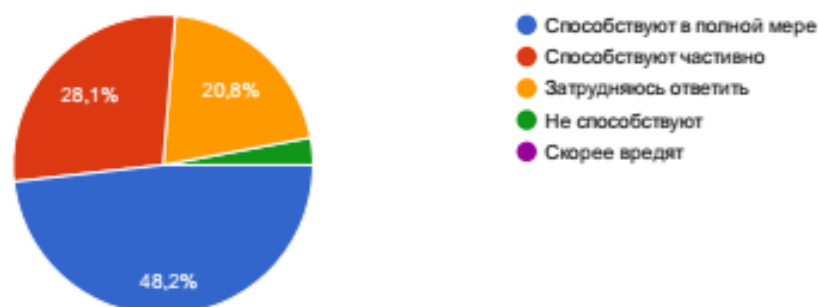
Насколько вы удовлетворены создаваемым преподавателями образом порядочности, высокой профессиональной культуры, морали и нравственности при выполнении профессиональных обязанностей?

479 ответов



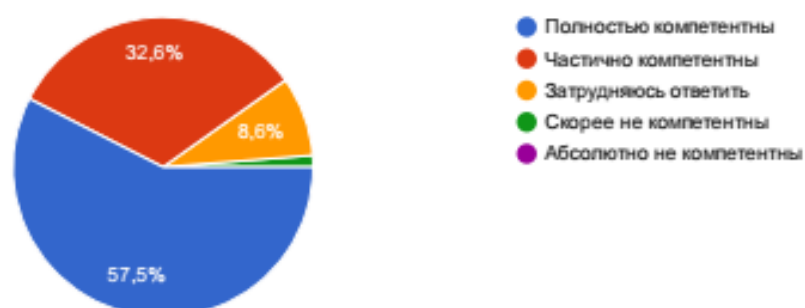
По вашему мнению, способствуют ли преподаватели сохранению и развитию культурных традиций России и ее исторических ценностей?

477 ответов



По вашему мнению, компетентны ли преподаватели в вопросах качества образования?

478 ответов



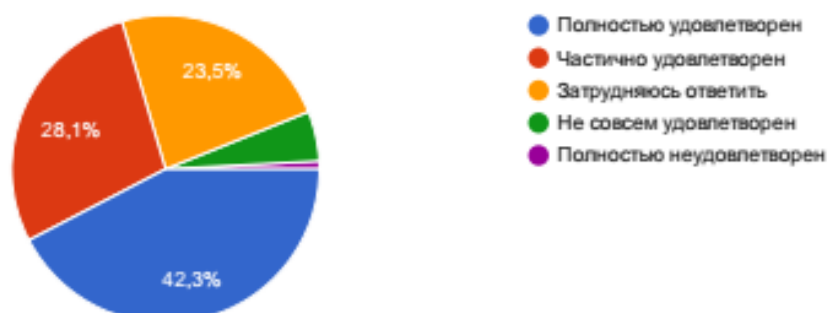
Насколько вы удовлетворены проявлением личной заинтересованности преподавателей в высоком качестве подготовки выпускников

476 ответов



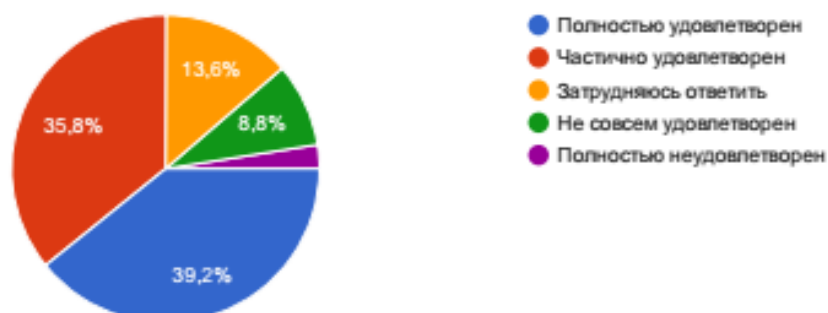
Насколько вы удовлетворены тем, как преподаватели организуют совместно со студентами учебно-исследовательскую и научно-исследовательскую деятельность, направленную на модернизацию педагогического образования?

477 ответов



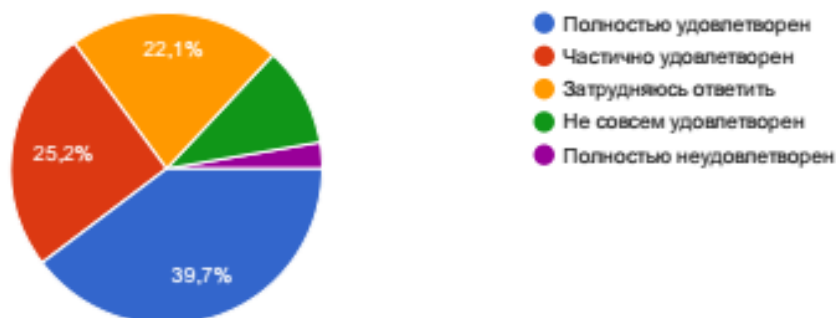
Насколько вы удовлетворены тем, как преподаватели формируют у студентов интерес к педагогической деятельности?

477 ответов



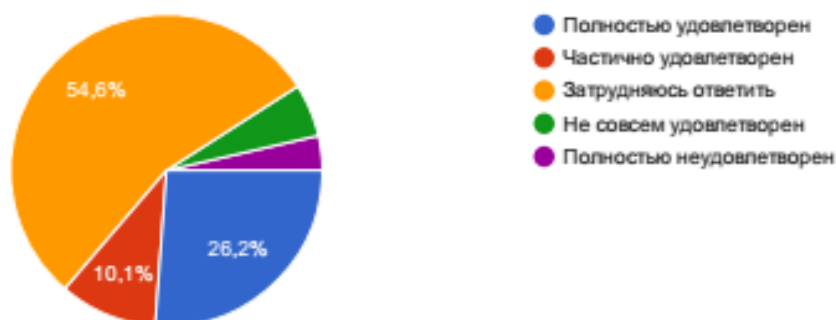
Насколько вы удовлетворены обеспечением прохождения практик всех видов в образовательных организациях города и региона?

476 ответов



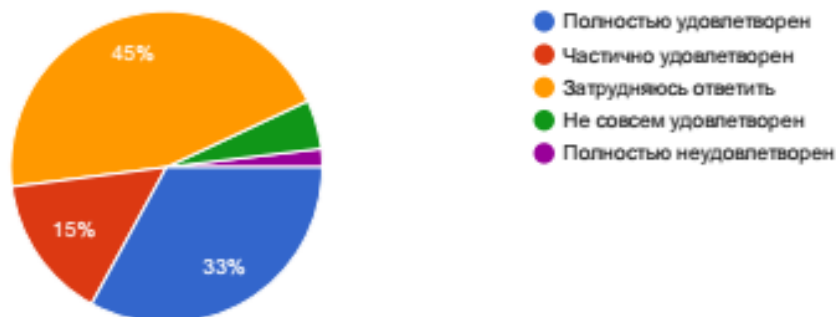
Насколько вы удовлетворены возможностью академической мобильности, в том числе через сетевое обучение (возможность пройти часть обучения в другом вузе, в том числе за рубежом).

474 ответа

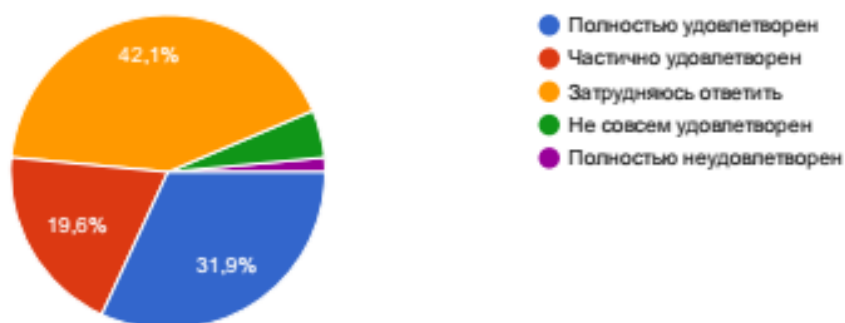


Насколько вы удовлетворены спектром программ неформального образования в УрГПУ (иностраный язык, тайм-менеджмент, скорочтение, стресс-менеджмент, школа проектной деятельности и т.д.)

473 ответа

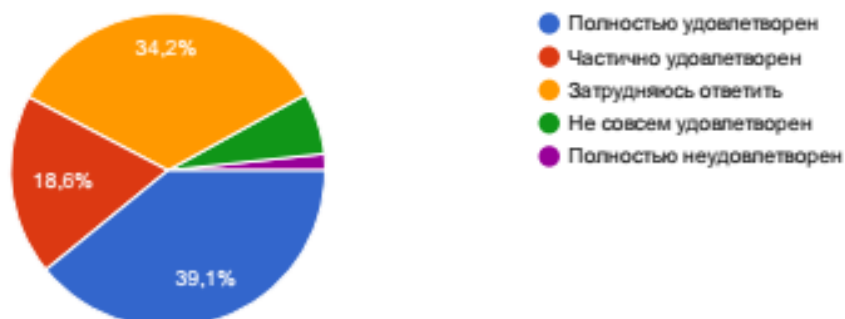


Насколько вы удовлетворены организацией программ дополнительного профессионального образования?



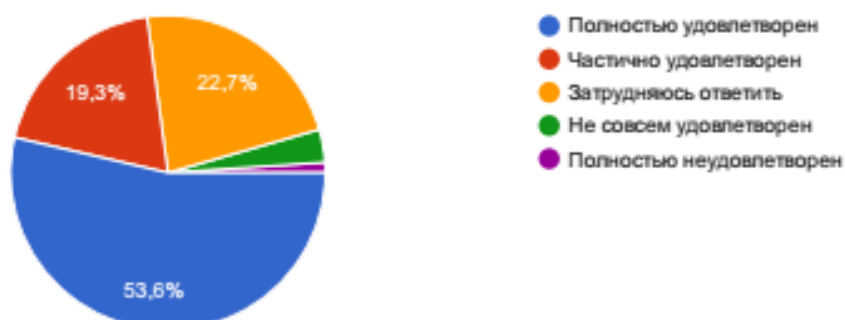
Насколько вы удовлетворены привлечением к работе в вузе работников образования разных уровней, других регионов, стран, работодателей, победителей конкурсов профессионального мастерства: «Учитель года», «Лучший в профессии» и др.

473 ответа

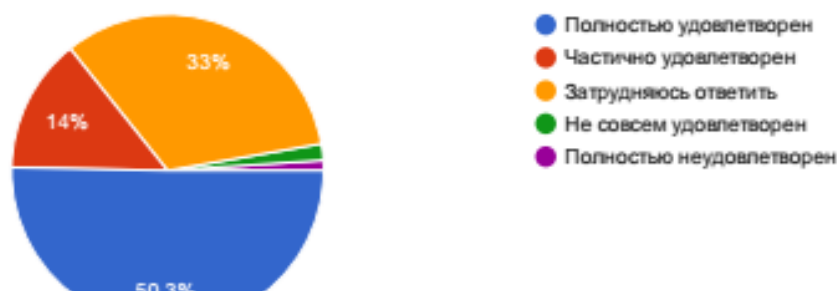


Насколько вы удовлетворены организацией конкурсов и проектов профессионального мастерства для студентов УрГПУ совместно с обучающимися и педагогами среднего общего и среднего профессионального образования? (В УрГПУ: Профессиональный дебют, Педагогический дебют)

472 ответа

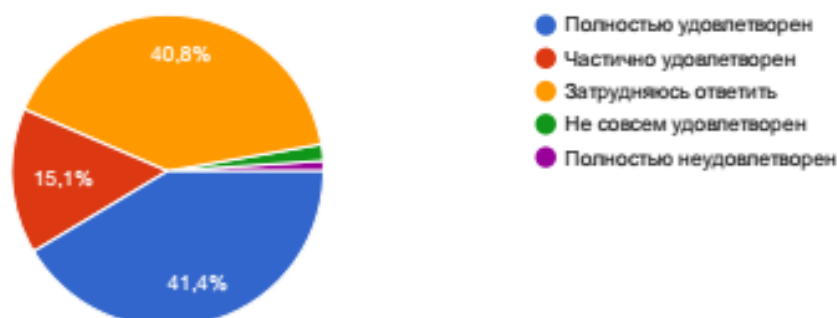


Насколько вы удовлетворены созданием условий для развития и поддержки движения студенческих педагогических отрядов или иных общественных объединений профессионально-педагогической направленности?



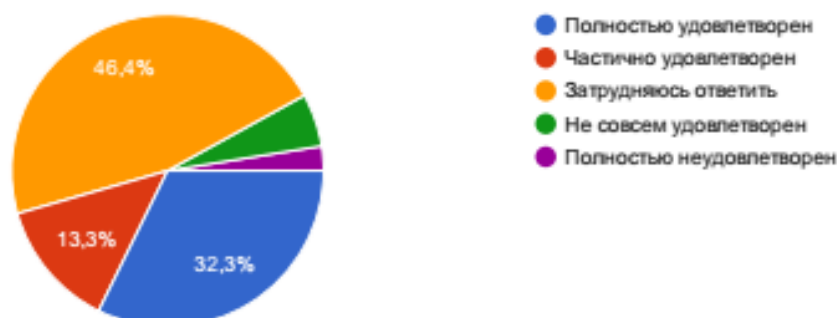
Насколько вы удовлетворены привлечением к реализации совместных мероприятий и проектов (в том числе НИР) с другими образовательными организациями?

471 ответ



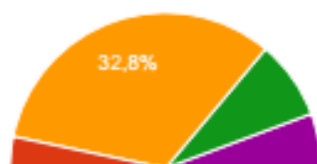
Насколько вы удовлетворены работой подразделения, оказывающего помощь в трудоустройстве обучающимся в период обучения и выпускникам по направлению подготовки? (в УрГПУ – Центр содействия трудоустройству)

474 ответа



Удовлетворены ли вы оказанием организационно-финансовой поддержки обучающихся для участия в форумах, конференциях, лагерях-семинарах регионального, всероссийского и международного уровней, направленных на развитие образования и профессиональное становление педагога?

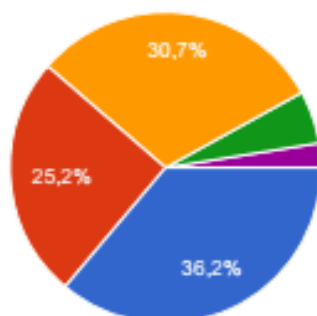
475 ответов



- Полностью удовлетворен
- Частично удовлетворен
- Затрудняюсь ответить
- Не совсем удовлетворен
- Полностью неудовлетворен

Насколько вы удовлетворены привлечением обучающихся к проектной и научно-грантовой деятельности?

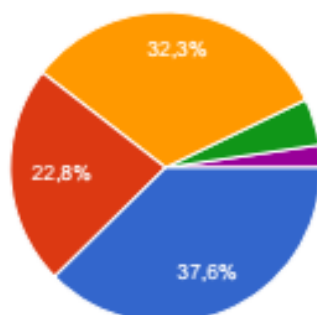
473 ответа



- Полностью удовлетворен
- Частично удовлетворен
- Затрудняюсь ответить
- Не совсем удовлетворен
- Полностью неудовлетворен

Насколько вы удовлетворены организацией мониторинга научной активности обучающихся с целью формирования научного рейтинга студентов и учебных подразделений вуза?

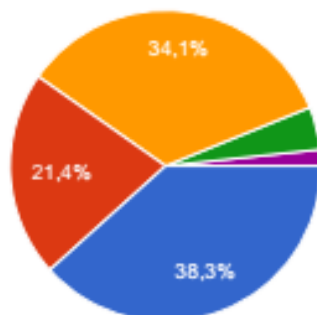
473 ответа



- Полностью удовлетворен
- Частично удовлетворен
- Затрудняюсь ответить
- Не совсем удовлетворен
- Полностью неудовлетворен

Насколько вы удовлетворены обучением проектной деятельности и управлению социально значимыми проектами?

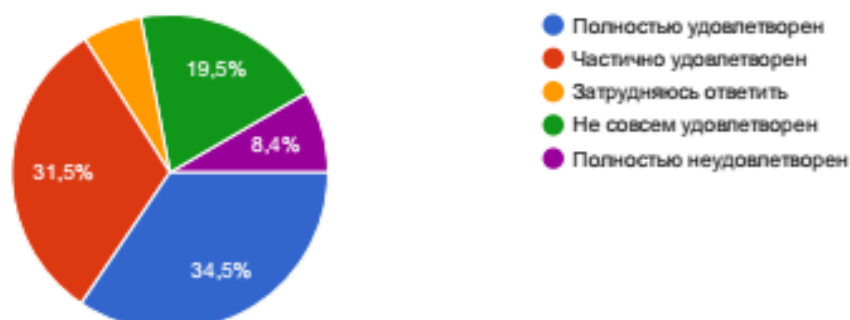
472 ответа



- Полностью удовлетворен
- Частично удовлетворен
- Затрудняюсь ответить
- Не совсем удовлетворен
- Полностью неудовлетворен

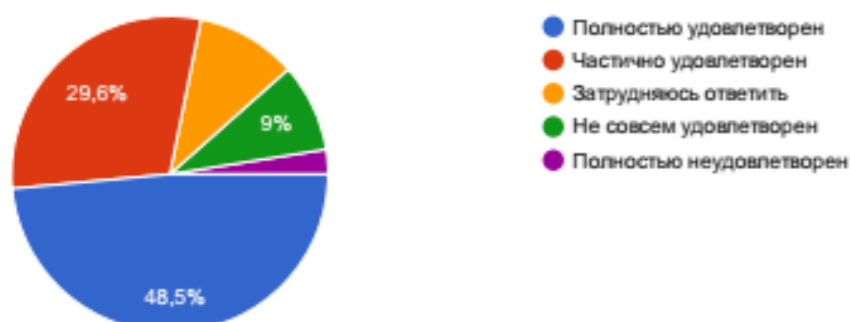
Насколько вы удовлетворены использованием в учебном процессе современных средств обучения? (техническое оснащение аудиторий, проведение лабораторных работ)

476 ответов



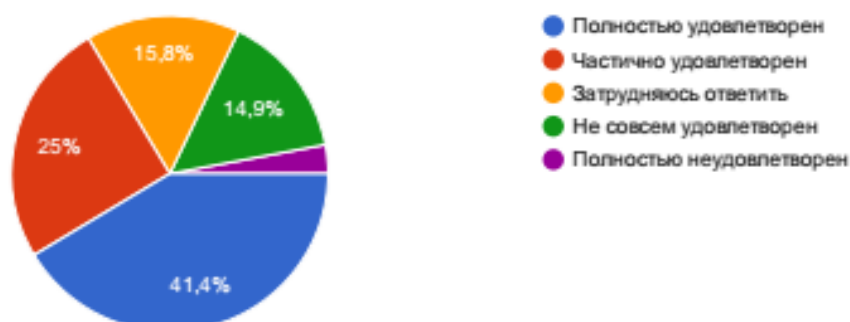
Насколько вы удовлетворены обеспечением современной информационно-образовательной среды, включающую: электронный каталог библиотеки, электронные ресурсы с выходом в другие электронные библиотеки, учебный портал и др.?

476 ответов

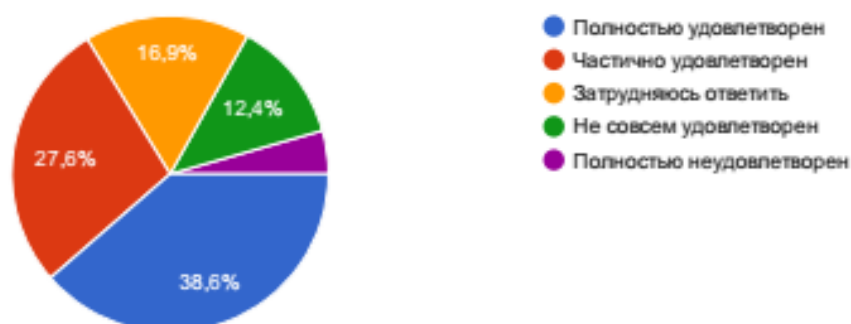


Удовлетворены ли вы обучением работе с электронными ресурсами УрГПУ? (сайт, портфолио, электронные библиотеки)

476 ответов

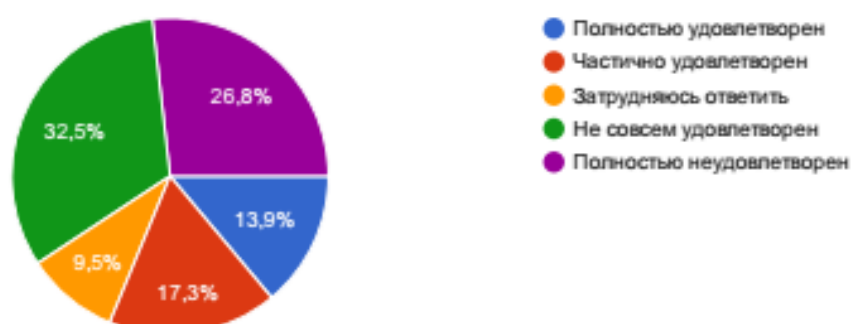


Насколько вы удовлетворены обеспечением доступа к полному комплексу методических материалов по всем образовательным программам на электронных ресурсах УрГПУ?



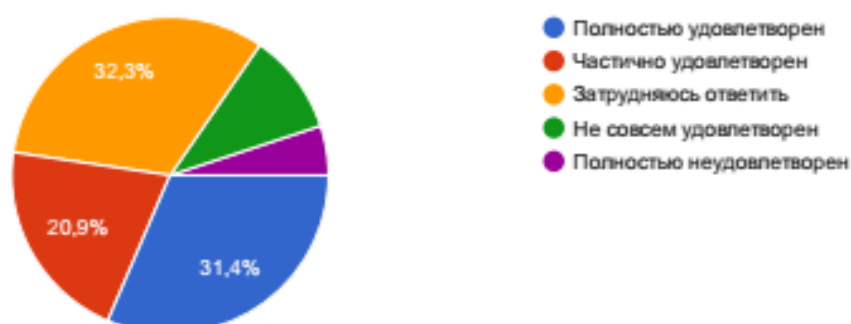
Насколько вы удовлетворены свободным доступом в Интернет в любой точке вуза через Wi-Fi?

474 ответа



Удовлетворены ли вы электронной системой учета индивидуальных достижений обучающихся? (портфолио учебных и общественных достижений).

474 ответа



Насколько вы удовлетворены предоставлением доступа к услугам копирования и тиражирования документов в УрГПУ?

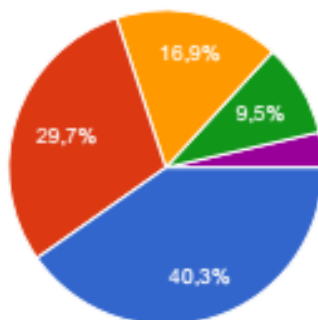
473 ответа



- Полностью удовлетворен
- Частично удовлетворен
- Затрудняюсь ответить

Удовлетворены ли вы информационной системой, позволяющей получать полную информацию о различных направлениях деятельности в вузе, в том числе внеучебной?

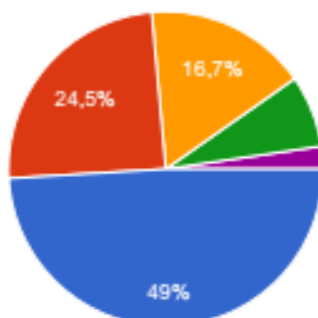
472 ответа



- Полностью удовлетворен
- Частично удовлетворен
- Затрудняюсь ответить
- Не совсем удовлетворен
- Полностью не удовлетворен

Удовлетворены ли вы наличием в библиотеке современной научной, учебной, периодической литературой, методическими материалами, электронными средствами обучения по всем образовательным программам?

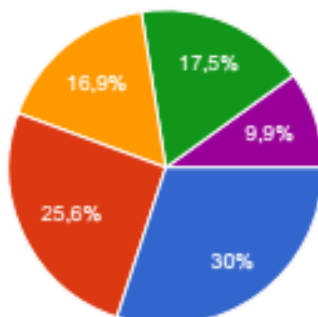
473 ответа



- Полностью удовлетворен
- Частично удовлетворен
- Затрудняюсь ответить
- Не совсем удовлетворен
- Полностью не удовлетворен

Насколько вы удовлетворены системой материальной поддержки обучающихся (материальная помощь, социальные стипендии, компенсации и др.)?

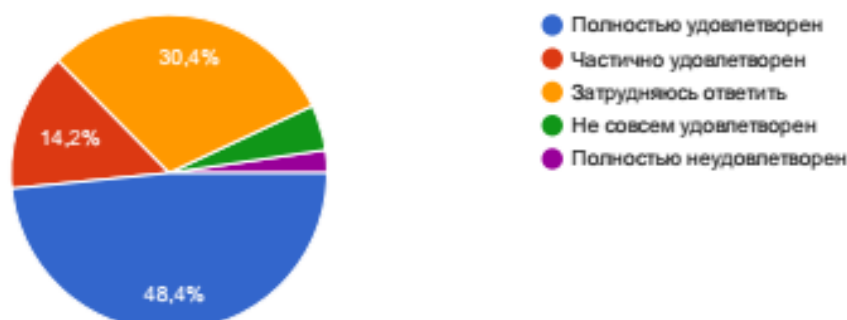
473 ответа



- Полностью удовлетворен
- Частично удовлетворен
- Затрудняюсь ответить
- Не совсем удовлетворен
- Полностью не удовлетворен

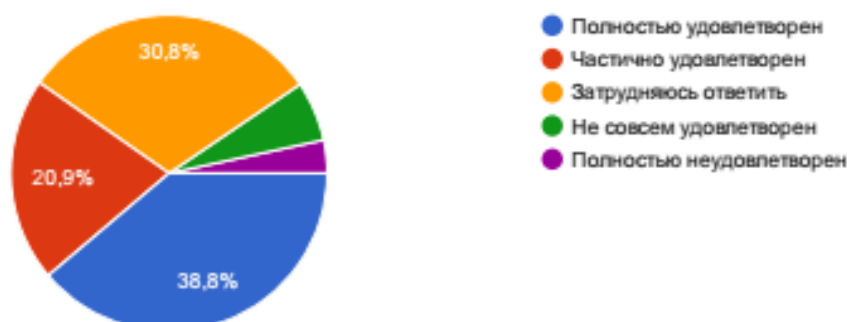
Насколько вы удовлетворены поддержанием эффективной системы оздоровления обучающихся? (Санаторий-профилакторий УрГПУ, Отдел психолого-педагогического сопровождения студентов?)

473 ответа



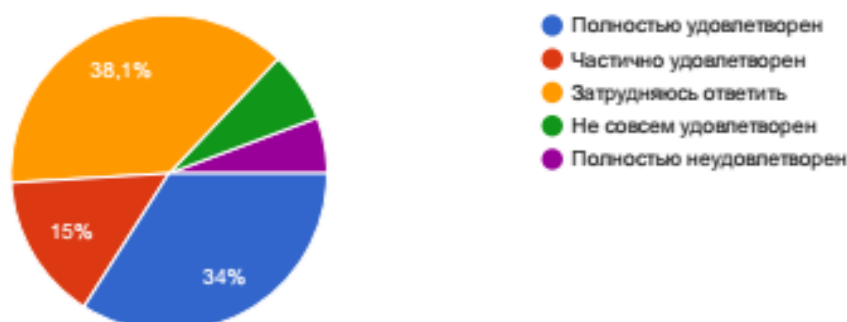
Удовлетворены ли вы системой поощрения обучающихся за участие и победы в олимпиадах, конкурсах вузовского, регионального, всероссийского и международного уровня?

474 ответа



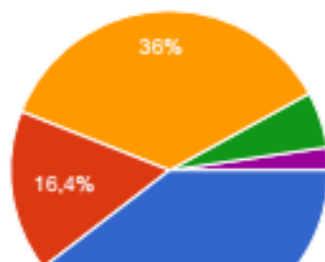
Насколько вы удовлетворены прозрачностью системы распределения мест в общежитиях?

473 ответа



Удовлетворены ли вы действенными полномочиями студенческого самоуправления в УрГПУ?

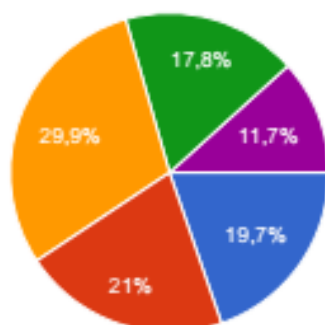
475 ответов



- Полностью удовлетворен
- Частично удовлетворен
- Затрудняюсь ответить
- Не совсем удовлетворен
- Полностью неудовлетворен

Насколько вы удовлетворены качеством условий проживания в студенческих общежитиях?

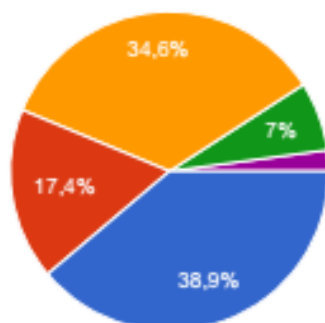
472 ответа



- Полностью удовлетворен
- Частично удовлетворен
- Затрудняюсь ответить
- Не совсем удовлетворен
- Полностью неудовлетворен

Насколько вы удовлетворены выбором творческих коллективов и студий, клубов по интересам?

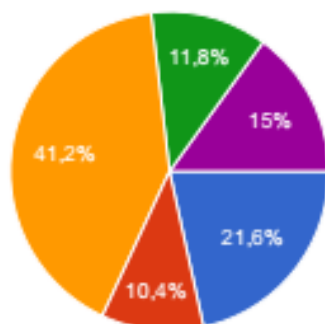
471 ответ



- Полностью удовлетворен
- Частично удовлетворен
- Затрудняюсь ответить
- Не совсем удовлетворен
- Полностью неудовлетворен

Насколько вы удовлетворены выбором спортивных секций в УрГПУ?

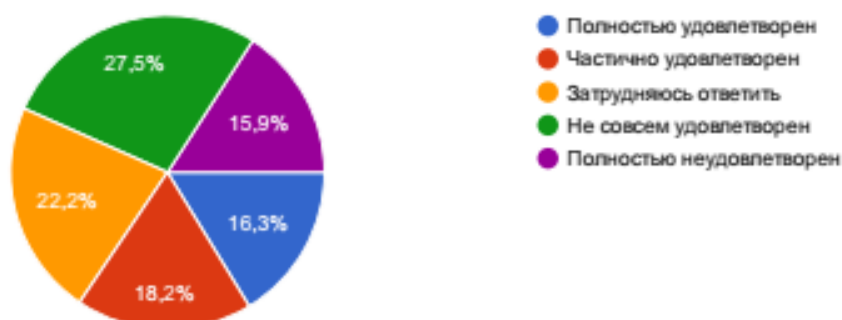
473 ответа



- Полностью удовлетворен
- Частично удовлетворен
- Затрудняюсь ответить
- Не совсем удовлетворен
- Полностью неудовлетворен

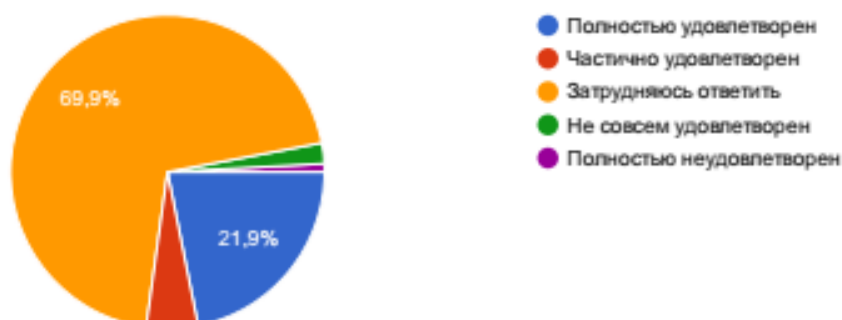
Насколько вы удовлетворены наличием помещений их пригодность и доступность для занятий внеучебной деятельностью (спортивных залов, актового зала, помещений для клубов и секций)?

473 ответа



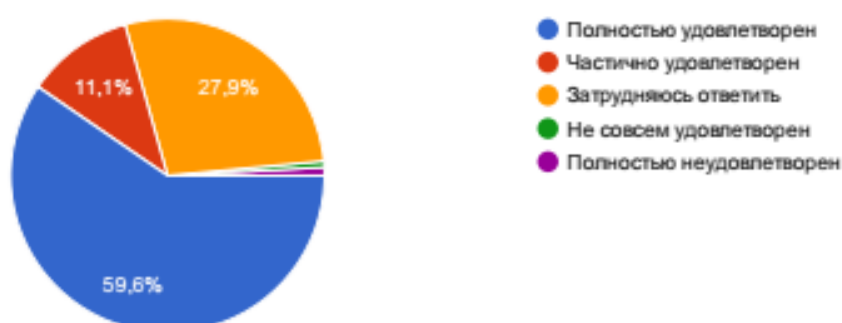
Насколько вы удовлетворены работой Ассоциацией выпускников УрГПУ?

471 ответ



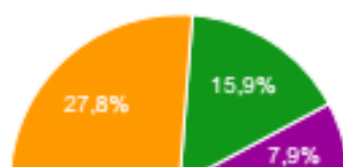
Насколько вы удовлетворены работой Музея истории УрГПУ?

470 ответов



Насколько вы удовлетворены наличием зон самоподготовки для совместной работы и общения студентов?

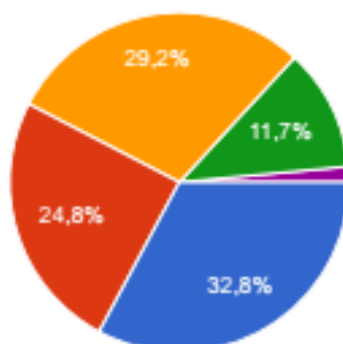
471 ответ



- Полностью удовлетворен
- Частично удовлетворен
- Затрудняюсь ответить
- Не совсем удовлетворен
- Полностью недоволен

Насколько вы удовлетворены приближенностью учебной среды к производственной среде учителя?

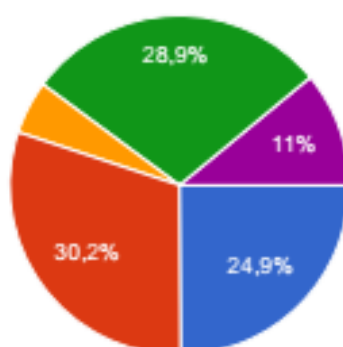
472 ответа



- Полностью удовлетворен
- Частично удовлетворен
- Затрудняюсь ответить
- Не совсем удовлетворен
- Полностью недоволен

Насколько вы удовлетворены комфортными условиями для обучения и отдыха в УрГПУ (эргономичная мебель, достаточная освещенность и температура в учебных помещениях, наличие современных туалетов)?

474 ответа



- Полностью удовлетворен
- Частично удовлетворен
- Затрудняюсь ответить
- Не совсем удовлетворен
- Полностью недоволен